

在宅ケアにおける カスタマーハラスメントの対応

日時：2022年6月14日(火)

19:00-20:30 参加無料

Web開催： You Tubeによるライブ配信

ふじみ野市で在宅医の立てこもりは全国の在宅ケア専門職種のみなさんにとって衝撃的な事件でした。このような大きな事件の他にも在宅ケアの現場では、様々なトラブルが発生します。

本来、患者さんやご家族からの意見や苦情は在宅ケアサービスの質の改善や医療介護資源の開拓につながることもあります。しかし、苦情の中には、過剰な要求や不当な言いがかりをつけるものもあります。

不当・悪質な苦情は、在宅ケア専門職に精神的ストレスを与え、業務に支障が出ることもあります。事業所としては不当・悪質な苦情（いわゆるカスタマーハラスメント）に対して職員を守る対応が必要になります。在宅ケアにおけるカスタマーハラスメントの対応について基本的な事項を学びます。

♣対象：(札幌市中央区以外の方も参加できます)
在宅ケア専門職種、患者・家族、市民

♣申し込み **〆切** 2022年6月12日(日)

ふくしのよろずや神内商店代表
神内 秀之介さん

目的

札幌市中央区の在宅ケアに関わる多専門職種が在宅ケアにおけるカスタマーハラスメントについて基礎知識を得て、各事業所のカスタマーハラスメント対応を検討し、ひいては地域全体の在宅医療の質を高める話し合いの土台とします。

講師紹介：神内秀之介さん

ふくしのよろずや神内商店代表

趣味は散歩

座右の銘は「向き不向きよりも前向き」

日本大学文理学部哲学専攻学位修了、北海道公共政策大学院(HOPS)修士課程修了、介護福祉経営士1級(第一号)、スマート介護士(basic)、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、主任介護支援専門員など

公益社団法人北海道社会福祉士会理事、一般社団法人北海道介護支援専門員協会理事、一般社団法人北海道ケアマネサポートリンク理事、一般社団法人北海道精神福祉士協会苦情解決委員、社会福祉法人北海道共同募金会配分委員、社会福祉法人北海道社会福祉協議会評議員、社会福祉法人アンビシャス評議員、社会福祉法人響会苦情第三者委員、石狩市いじめ問題調査委員会委員、学校法人吉田学園札幌保健医療大学非常勤講師、北星学園大学非常勤講師など

プログラム (一部変更になる可能性があります)

19:00 あいさつ・趣旨説明

19:05 講演

在宅ケアにおけるカスタマーハラスメントの対応

20:05 質疑応答・総合討論

20:30 閉会

◆申込方法

- ① home.care.mtg@gmail.comへ件名に「中央区在宅ケア連絡会」と入れて、本文に「氏名」と「事業所名」「電話番号」を記載しメールを送ってください。
- ② 返信がありますのでURLをクリックしてGoogleフォームに必要事項を記載して下さい。
- ③ 確認の返信があれば登録完了です。なければ ootomo-sen@seimeikan.or.jpにご連絡下さい。
- ④ ZoomミーティングのURLに関しては事前にURLをメールで送ります。

・取り扱う個人情報適切に処理します。在宅ケア連絡会の案内を希望される場合には、今後各区在宅ケア連絡会などの案内をします。他に使用することはありません。

お問い合わせ

事務局：社会医療法人 北海道循環器病院 担当 川端毅

TEL 011-563-3911 電子メール t-kawabata@hokujun.or.jp

