

カスタマーハラスメントと権利擁護

～養護者理解から始める対応～

近年、複合化、複雑化するケース対応が増えており、その中で家族や養護者からの不適切な言動・過剰な要求・暴力的な行動といったカスタマーハラスメントが、支援者に深刻な影響を及ぼす事例が増加しています。このような背景には、養護者の不安、孤立、介護疲れ、情報不足などの複雑な要因が潜んでいます。

本研修では、カスタマーハラスメントを単なる迷惑行為としてではなく、「支援を必要とする家族のサイン」として捉える視点をもち、支援者としての適切な関わり方を学びます。また、高齢者本人、家族、養護者、そして支援者自身の「権利」も守られるべきものであることを再確認し、権利擁護の視点を持った実践的な対応力を身につけることを目的としています。

●日 時：令和8年2月13日（金）午後1時30分～午後4時30分

●方 法：オンライン開催（Web会議システム Zoom Cloud Meetings）
※Web環境が整わない方はお問い合わせください

●講 師：一般社団法人権利擁護支援プロジェクトともす 川端 伸子 氏

●申込方法：下記URL、または右の二次元コードより申込み

【申込フォームURL（インターネット）】
<https://logoform.jp/form/vHtF/1340827>



●申込〆切：令和8年1月23日（金）

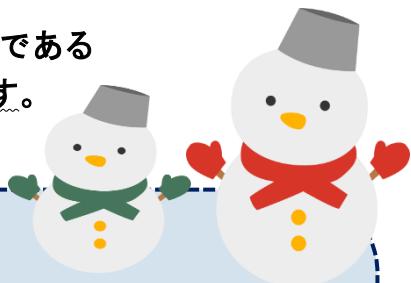
※本研修は、東京都主任介護支援専門員更新研修の受講要件の一つである
「主任介護支援専門員の資質向上を図るための研修」に該当します。

〈講師紹介〉

川端 伸子 氏

一般社団法人 権利擁護支援プロジェクトともす 代表理事

ケアワーカー、医療ソーシャルワーカーを経て、平成18年より介護予防区市町村サポートセンターにて権利擁護、高齢者虐待についての相談・研修を担当。その後、東京都福祉保健財団高齢者権利擁護センターの専門相談員や同センター長、ばあとなあ東京の担当理事を務め、専門職として後見事案も個人受任。平成30年4月より5年間、厚生労働省にて成年後見制度利用促進専門官として勤務。令和5年5月より現職。講師、アドバイザー、事例検討、研修企画などを通じ、各地域の権利擁護の支援者の後方支援をし、高齢者虐待防止学会の理事就任。



〈参加上の注意事項〉

- ・研修会当日に使用するWeb会議システムは「Zoom」です。事前にZoomアプリをダウンロードし、接続できるかのテストを行ってください（下記URLより、アプリ上でビデオ又はオーディオのテストをすることができます）。
テストミーティング接続のためのURL：<http://zoom.us/test>
- ・質疑応答の時間を設けています。手を挙げる機能での質問を受け付けますので、使用方法を確認しておいてください。
- ・開催日が近くなりましたら、事務局よりお申し込みいただいたメールアドレスへ招待用URLおよび資料を記載したメールをお送りします。メールが届いているかご確認ください。**2月10日（火）までにメールが届いていない場合は事務局にご連絡ください。**資料は必要に応じて印刷の上、ご使用ください。
- ・当日は講演30分前（午後1時）からアクセスできるように準備を進める予定です。事務局から事前にお送りした招待用URLをクリックし、準備が整うまでは待機室でお待ちください。なお、開会10分前までにアクセスをしていただき、**ユーザー一名は【事業所名 参加者氏名】に設定してください。**研修中はビデオオン、マイクオフにてご参加ください。
- ・本研修は、お申込みいただいた方のみ参加することができます。申込者以外の方に招待状を転送する行為や、ミーティング番号・パスワードを第三者に伝える行為は、固くご遠慮ください。
- ・**動画の録画・録音、資料の二次利用や再配布は固くお断りします。**

※ 研修当日、キャンセルまたは遅れる場合は高齢福祉課（042-312-8641）までご連絡ください。

【事務局】

国分寺市福祉部高齢福祉課相談支援係 上田・齊藤
(TEL) 042-312-8641
(E-mail) koureihukushi@city.kokubunji.tokyo.jp