

各位

一般社団法人  
沖縄県介護支援専門員協会  
会長 高良清健  
(公印省略)

令和4年度 沖縄県主任介護支援専門員フォローアップ研修  
「多様化するカスタマーハラスメントとメンタルケア」  
オンライン開催について

平素より介護保険制度の円滑な運営に御尽力いただき、厚く御礼を申し上げます。  
さて、みだしのことについて、主任介護支援専門員を対象に、主任介護支援専門員の役割を果たして行くために必要な能力の保持・向上を図ることを目的とした研修を、(別紙1)開催要項のとおり開催いたします。

つきましては、大変急な研修案内で恐縮ではございますが、受講ご希望の方は、(別紙1)開催要項、(別紙2)研修プログラムを確認の上、お申込み下さい。

記

1	開催日時	令和4年12月6日(火) 13:00~17:00 (ログイン受付:12:00~12:45)
2	開催方法	Zoom ミーティングによるオンライン開催
3	申込締切	令和4年11月28日(月)17:00まで
4	参加費	無料
5	対象者	沖縄県内の主任介護支援専門員(現任・非現任は問いません。)
6	申込み	「受講申込入力フォーム(グーグルフォーム)」 ⇒ 当協会ホームページよりご確認ください。 <a href="https://www.okicare.jp/info/2022/11/199">https://www.okicare.jp/info/2022/11/199</a> QRコードからもアクセスできます。  

以上

《連絡先》  
沖縄県介護支援専門員協会 事務局(當山)  
〒903-0804 沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1  
沖縄県総合福祉センター東棟3階309号室  
TEL:098-887-4833 FAX:098-887-4834  
E-mail:6shuninfu@okicare.jp

(別紙1)

「令和4年度 沖縄県主任介護支援専門員フォローアップ研修」

「多様化するカスタマーハラスメントとメンタルケア」

## 開催要項

### 1. 目的

介護現場で起きる苦情やハラスメントが多様化しています。これらが深刻な介護人材不足をさらに助長する大きな要因となっており、厚生労働省も「ハラスメント対策マニュアル」の作成を義務付けられており、ケアマネジャーが働く現場でも同様の取り扱いとなっております。

主任介護支援専門員を対象に、苦情・ハラスメントが起こる背景と原因から実践的なハラスメントマニュアルをどのように作成すればよいか、また介護支援専門員やケアチームと利用者(家族)をどのように守ればよいか、実践的なノウハウを学ぶ機会といたします。

### 2. 講師

**高室 成幸(たかむろ しげゆき)氏** ケアタウン総合研究所 代表

次世代ケアマネジメント研究会(副理事長)、日本ケアマネジメント学会会員

京都市生まれ 日本福祉大学社会福祉学部卒

21世紀の日本福祉社会を創造するために、次世代の「地域包括ケアシステム」構築と「新しい福祉の人材育成」を掲げて活躍をしている。「わかりやすく、元気が湧いてくる講師」として全国の市町村、ケアマネジャー団体、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生児童委員等の研修会などで活躍している。また施設長や管理職向けに人材マネジメントに関する研修も行っている。テーマはケアマネジメント、モチベーションから高齢者虐待、施設マネジメント、文章・記録術、質問力、ファシリテーションまで幅広い。著書・監修書多数。業界紙誌への寄稿も多い。「CADL(文化的日常生活行為)」「コミュニケーションケア」の提唱者でもある。

### 3. 実施主体(沖縄県から研修運営を受託)

一般社団法人 沖縄県介護支援専門員協会

### 4. 受講対象者・要件 ※以下①②③の要件をすべて満たす者。

①	沖縄県内に在住している主任介護支援専門員(現任・非現任は問いません。)
②	事前課題の提出ができる(受講決定後提出)
③	パソコン及びタブレットのみの参加となります。スマートフォンでは研修進行に支障をきたすため、ご遠慮ください。ご了承ください。

### 5. 受講申込・手続き

期日までに、以下の手順に沿ってお申込みください。

①	当協会ホームページより、「受講申込入力フォーム(グーグルフォーム)」へアクセスしてください。 ⇒ <a href="https://www.okicare.jp/info/2022/11/199">https://www.okicare.jp/info/2022/11/199</a>
②	グーグルフォームに必要事項を順番に入力してください。 (注)メールアドレスの誤入力がないようにお願いします。 メールアドレスの入力に誤りがある場合は、受付完了ができませんのでご注意ください。

③	入力後、「送信」ボタンを押してください。
④	「申込受付完了」メールが届きます。 入力内容が記載されておりますので、お間違いがないかご確認ください。 ⇒「受講申込入力フォーム(グーグルフォーム)」の申込完了です。
⑤	<b>受講決定通知11月29日(火)までにE-mailメールにて通知</b> ※申込期日11月28日(月)で締め切った後、メールにて送信いたします。
その他	※受講決定後に提出 事前課題の提出 12月1日(木)17:00までにE-mailメールにて提出

## 6. 定員

200名

## 7. 申込締め切り

令和4年11月28日(月)17:00必着 ※所定人数に達し次第締め切ります。

## 8. 研修日程・実施方法

令和4年12月6日(火)13:00~17:00(4h)

各自所有しているパソコンやタブレットを用いて「zoomを活用したオンライン配信による研修」を実施。

## 9. 研修受講料

無料

## 10. 使用システム

zoom

## 11. その他

本研修は、「主任介護支援専門員更新研修」の要件にあります職能団体等が開催する法定外の研修に該当します。主任介護支援専門員研修の受講要件として有効な時間は「4時間(240分)」です。

## 12. 問合せ先・申込み先

一般社団法人 沖縄県介護支援専門員協会 事務局(担当:當山)

〒903-0804 那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター東棟3階309号室

TEL:098-887-4833 FAX:098-887-4834

E-mail:6shuninfu@okicare.jp

(別紙2)

令和4年度沖縄県主任介護支援専門員更フォローアップ研修  
「多様化するカスタマーハラスメントとメンタルケア」  
プログラム

講師	<b>高室 成幸 (たかむろ しげゆき) 氏</b> ケアタウン総合研究所 代表 次世代ケアマネジメント研究会(副理事長)、日本ケアマネジメント学会会員
	京都市生まれ 日本福祉大学社会福祉学部卒 21世紀の日本福祉社会を創造するために、次世代の「地域包括ケアシステム」構築と「新しい福祉の人材育成」を掲げて活躍をしている。「わかりやすく、元気が湧いてくる講師」として全国の市町村、ケアマネジャー団体、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生児童委員等の研修会などで活躍している。また施設長や管理職向けに人材マネジメントに関する研修も行っている。テーマはケアマネジメント、モチベーションから高齢者虐待、施設マネジメント、文章・記録術、質問力、ファシリテーションまで幅広い。著書・監修書多数。業界紙誌への寄稿も多い。「CADL(文化的日常生活行為)」「コミュニケーションケア」の提唱者でもある。

日程	時間	内容
令和4年 12月6日 (火)	12:00~12:50	受付
	12:50~13:00	オリエンテーション
	13:00~17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>・多様化する苦情とハラスメントの種類と状況・多様化する苦情とハラスメントの「2つの原因」</li><li>・介護保険制度の構造的問題とジェンダーギャップ</li><li>・これまでの福祉・介護業界の「とらえ方」と「影響」</li><li>・苦情とハラスメントの「7つのステップ」</li><li>・感情労働における共感疲労～ハラスメントで心が壊れる～</li><li>・ハラスメントとリスクマネジメント</li><li>・セルフラーニング 身体的ハラスメント、心理的ハラスメント、性的ハラスメント、モラルハラスメント、カスタマーハラスメント</li><li>・組織マネジメントとハラスメントマニュアル</li><li>・ハラスメントと保険者の役割 ほか</li></ul>

《開催方法》 ZOOM を活用したオンライン研修

※研修は、1日間(4時間)です。

※講義の進行は、講師に一任しております。当日、時間配分等が変更になることもあります。