

オンライン開催

「苦情解決からサービスの質の向上へ」

令和8年度 苦情対応研修

R8.10月(予定)
事業所等には
カスハラ対策が
義務化！

～ 福祉事業所における カスタマーハラスメントへの対応 ～

福祉・介護の現場では、利用者やその家族等との関係が密接で長期にわたるため、時に過度な要求や理不尽なクレームなど「カスタマーハラスメント」が発生しやすい環境下にあります。このような中、令和7年6月に労働施策総合推進法等が改正され、事業主にはカスハラ防止のために雇用管理上、必要な措置を講じることが義務付けられました。改正法は令和8年10月に施行される予定であり、事業所等においては迅速な対応が求められています。

本研修では、カスタマーハラスメント対策の基礎知識や対処法を学ぶとともに、職員の心理的安全性を守り、利用者やその家族等との適切な信頼関係を構築しながら、福祉従事者として、また組織として適切に対応するために必要な知識や対応力を高めることを目的に開催します。

◇開催日時： 8月20日(木) 13時15分～16時30分

◇会場： Zoomによるオンライン研修

*オンライン参加の留意事項

- ・インターネットの安定した通信環境の整ったパソコン、タブレット等(カメラ、マイク付)の準備をお願いします。
- ・当日は、一部、ブレイクアウトルームを活用し、グループで意見交換を行いますので、1人1台のパソコン等でご入室をお願いします。

◇参加対象： 福祉現場において苦情対応に携わる福祉施設従事者の方等

◇参加定員： 80名

◇参加費： 3,000円/人(県社協会員・非会員ともに)

◇研修プログラム・講師

現場職員向け

プログラム カスタマーハラスメントを理解し、適切な対応方法を学ぶ

- (1) カスタマーハラスメントの基本をおさえよう
 - (2) 福祉サービスとカスタマーハラスメント
 - (3) カスタマーハラスメントへの対応
- ・カスタマーハラスメントの基本や福祉現場の特性との相互関係を理解し、対人援助の視点からのハラスメント対応を学ぶ。
 - ・カスタマーハラスメント対策の全体像を理解し、福祉従事者としての対処方法や関わり方を学ぶ。

講師

みそら行政書士・社会福祉士事務所 代表 鈴木雅人氏

社会福祉士・行政書士(リーガルソーシャルワーカー®)

法と福祉の両面から身寄りのない高齢者の権利擁護を支える専門家。相談援助や権利擁護の研修講師としても活動し、カスハラ研修は累計970名以上が受講。ソーシャルワークと法的保護の視点から、介護・福祉現場に即した解説で分かりやすいと好評を得ている。

◇ **参加申込について** **申込〆切 : 7月27日(月)**

申込方法

県社協ホームページの「福祉施設職員等の研修案内」内、当該研修の「研修申込フォーム」より必要事項を入力し、お申込みください。

URL : https://www.fukushiokayama.or.jp/workwelfare/sisethu_syokuin/

◇ **受講決定通知について**

研修受講申込の確認後、研修申込フォームへ入力いただいた連絡先まで、「受講決定通知」を FAX 送信します。(お断りする場合も FAX 送信します。)

受講決定通知の送信は研修申込後、約7日以内(土・日・祝日除く)を目安としています。

(申込から7日を過ぎても通知が届かない場合はご連絡ください。)

◇ **参加費納入方法について** **入金期限 : 8月7日(金)**

郵便局に備え付けの青色の「振込取扱票」にて下記のとおり、お振り込みください。

※「研修申込フォーム」にて、インボイス制度に対応した請求書を希望された方には、7月28日(火)より順次発送させていただきます。

なお、納入後、参加を取り消された場合、納入された参加費は返還いたしかねます。

◇郵便局で青色の郵便振替払込取扱票に、下記のとおりご記入ください。

- 振込先 【口座番号】01330-1-54074
 【加入者名】社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
- 通信欄 ①「苦情対応研修」 ②参加者氏名(複数の場合は全員)
- ご依頼人欄 施設の郵便番号・住所・施設名・電話番号

◇ **当日の URL 等の送信について**

参加費の振込確認後、申込時に入力いただいたメールアドレスへ研修の約1週間前を目安に当日の URL・ミーティング ID・パスワード等を事務局より送信いたしますので、研修受講のためのご準備(インターネット環境や Zoom への接続確認等)をお願いいたします。

※8/17(月)までに事務局からのメールが届いていない場合は、お問い合わせください。

※研修当日資料は、「研修申込フォーム」へ入力いただいたところへ研修の3日前までに、事前に郵送もしくはメールにて提供いたします。

◇ **個人情報の取り扱いについて**

参加申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的のみに利用させていただきます。

◇ **その他** ・本研修は、岡山県運営適正化委員会と共催で実施しております。

お申込み・お問い合わせ先

岡山県社会福祉協議会 福祉支援部 福祉人材支援班(担当:西原)

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1 きらめきプラザ内

TEL 086-226-2888 FAX 086-226-3557

