9

令和7年度課題別専門研修Ⅳ
福祉職員のためのカスタマーハラスメント研修
開催要綱

- 1 目 的 福祉現場において、利用者やその家族等から受ける不当な要求や迷惑行為などのハラスメントが深刻化かつ増加傾向にあります。令和7年6月には労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるカスタマーハラスメント防止のために雇用管理上、必要な措置を講じることが事業主の義務*1と定められるなど、対策の重要性が高まっています。
- 本研修は、個人としての対応のみならず、発生した場合の組織としての方針を持つことをめざし、職員や施設を守るための基本姿勢や防止策について学ぶことを目的としています。 *1 施行時期は未定です。
- 2 主 催 社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
- 3 日 時 令和7年9月26日(金) 13:30～16:30
- 4 形 式 オンライン形式 (Zoomを用いたライブ配信)
- 5 対 象 三重県内の社会福祉施設に所属する職員
- 6 定 員 100名 ※先着順
- 7 講 師 みそら行政書士・社会福祉事務所 代表 鈴木 雅人 氏

<講師紹介>

社会福祉士・行政書士 (リーガルソーシャルワーカー®)、みそら行政書士・社会福祉士事務所の代表を務める。

法律面・福祉面の両面から身寄りのない高齢者の生活を支え、自分らしい最期を迎えるためのサービスを提供している権利擁護の専門家。都道府県社会福祉協議会を中心に、カスタマーハラスメント対策や虐待防止、個人情報保護等の権利擁護関連の研修講師としても活動。

<主な著書> ※一部抜粋

『「相談力」入門 対人援助職のためのコミュニケーションスキル36』(中央法規出版,2013)

『認知症700万人時代の失敗しない「成年後見」の使い方 第2版』(翔泳社,2023)

『カスハラが“地獄”を生む前に。——法定化した2025年。介護・福祉サービスを提供する法人が行うべき“最新”カスハラ対策レポート』(電子書籍,2025)

- 8 受講料 お一人あたり4,000円
- 9 申込方法 下記のいずれかの方法でお申込ください。
- ①「受講申込書」に必要事項を記入し、FAXを送信する
- ②WEB申込フォーム (<https://forms.gle/P3eRTw96YPint7gE9>) に必要事項を入力する
- ※当会ホームページでもWEB申込みフォームと受講申込書を掲載しています。

受講料の支払いに関する詳細は受講決定通知に記載いたします。
必ずご確認ください。

10 内 容

時間	内容
13:00 ~ 13:25	受付
13:25 ~ 13:30	開会・オリエンテーション
13:30 ~ 16:30	1. まずは「カスハラ」の基本をおさえよう ・カスタマーハラスメント対策の本質 ・具体的なカスタマーハラスメントの定義 ・カスタマーハラスメントの現状 2. 福祉サービスとカスタマーハラスメント ・福祉現場の特性とカスタマーハラスメント ・対人援助の視点からのハラスメント対応の理解 ・ハラスメントの要因 3. カスタマーハラスメントへの対処・対策 ・管理者と現場職員の役割分担表 ・カスハラがありつつサービスを継続していく現場の支援
16:30	アンケート回答・閉会

11 申込締切 **9月3日(水)** FAXの場合：本会必着 / WEB申込みの場合：16:00まで

12 注意事項

- ・当研修は先着順のため、定員に達し次第受付を終了させていただく場合がございます。また、申込者多数の場合、抽選または調整のうえ受講決定を行う場合がございます。
 - ・当研修は Zoom を用いたオンラインでの動画配信研修となります。受講の際に Zoom を使用できる機器および回線の準備が必要となりますので、研修開催日までに必ずご準備ください。
 - ・複数人受講される場合は、受講される人数分のお申込みが必要となります。
 - ・原則、1台の端末で1人の視聴をお願いいたします。
- ※やむを得ない理由により1台の端末で複数人が Zoom を使用する場合でも、受講料は受講者の人数分のお支払いが必要となります。
- ・研修当日に視聴できなかった場合の受講料の返金はできかねますのでご了承ください。
 - ・災害等により、研修会の開催を中止（延期）する場合があります。中止（延期）する場合は、開催日の前日 17:00 までに当会ホームページ (<https://www.miewel-1.com/>) のお知らせ欄に中止（延期）情報を掲載いたします。

【お問合せ】 〒514-8552 津市桜橋2丁目131
 (福) 三重県社会福祉協議会 福祉育成支援課
 三重県社会福祉研修センター
 TEL: 059-213-0533 / FAX: 059-222-0305
 HP: <https://www.miewel-1.com/>