

# 令和5年度福祉・介護施設におけるハラスメント対応研修開催要項

## 1 目的

利用者や、その家族であるカスタマーが悪質なクレームや不当な要求をするなどの「カスタマーハラスメント」が近年浮き彫りになり、深刻化しています。

特に福祉・介護の業界は、利用者や家族の要望にどこまで応えるか線引きが難しく、担当者が一人で抱え込んでしまうケースも少なくありません。

カスタマーハラスメントに対して適切な対応をするには、個人としてのスキルだけでなく、組織としてどのように対応していくか明確な基準を持つことが重要です。

そこで、本研修では組織的に対応する仕組みづくりに役立てるカスタマーハラスメントの基礎知識や対処法を学び、現場で対応するうえでの心構えやテクニックを学んでいきます。

## 2 実施主体

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

## 3 対象者

法人本部、社会福祉施設・事業所等に勤務する管理職員、指導的立場の職員等

## 4 定員

60人

## 5 日程、演題及び講師

日程	時間	演題・講師
11月9日(木)	9:30～9:55	受付
	9:55～10:00	開講・オリエンテーション
	10:00～16:00	【講義】 『カスタマーハラスメントの基礎知識や対処法、 組織的対応について』  講師：みそら行政書士・社会福祉士事務所  代表 鈴木 雅人 氏  (昼食・休憩は12:00～13:00を予定)
	16:00～16:10	アンケート記入・閉講

## 6 会場 山口県セミナーパーク 社会福祉研修棟 社会福祉研修室

## 7 講師紹介

鈴木 雅人 (すずき まさと) 氏

〔主な資格 社会福祉士、行政書士(リーガルソーシャルワーカー®)〕

### □□プロフィール□□

東洋大学社会福祉学科卒業後、社会福祉士として横浜市港北区の在宅介護支援センター・地域包括支援センターに従事。その他、精神病院での面接業務やホームレスの就職支援を行う。法律面の支援を同時に行う必要性を感じ、行政書士を取得。みそら行政書士・社会福祉士事務所を開設。現在15年目。「相談の学校」を主宰。

## 8 申込手続

### (1) 申込方法

「山口県社会福祉協議会 福祉研修センター」のホームページ (<https://yg-fkc.com>) からマイページにログインし、当該研修の申し込みフォームからお申込みください。

県社協会員の場合は、フォームの「会員／非会員選択」で「会員」を選択してください。事前に事業所単位での登録が必要です。(既に登録されている場合は不要です。)

### (2) 申込受付期間

令和5年9月18日(月) ～ 10月9日(月)

### (3) 受講決定

受付期間終了後(1)で登録されたアドレスにメールでお知らせします。  
定員超過等でやむを得ずお断りする場合もメールでお知らせします。

## 9 受講料

- (1) 山口県社協会員 施設・事業所 一人につき 5,000円
- (2) その他、非会員 施設・事業所 一人につき 10,000円

## 10 受講料の納入

- (1) 受講決定者には、振込用紙を送付しますので、指定された期日までに振り込んでください。
- (2) 振込手数料は受講料とは別途、各自で負担してください。
- (3) 受講料振込後のキャンセルはできません。
- (4) 指定期日までに入金がない場合はキャンセルとします。遅れる場合は事前に福祉研修センターへ連絡してください。こちらから改めて連絡することはありません。

## 11 食事

昼食は、各自で準備するか併設の食堂を利用してください。

## 12 個人情報の取扱い

申し込みフォームに記載された個人情報は、研修会の運営管理のみに使用します。

### 13 その他

- (1) 自然災害等のやむを得ない事由により研修を開催できない場合は、前日の午後3時までにHP (<https://yg-fkc.com>)に記載しますので、前日に必ずホームページを確認してください。
- (2) 欠席される場合は、研修前日までに必ず連絡してください。
- (3) 研修当日に、発熱や体調が悪い場合は、研修への参加を控えてください。
- (4) 遅刻する場合は、速やかに連絡してください。

### 14 申込・問合せ先

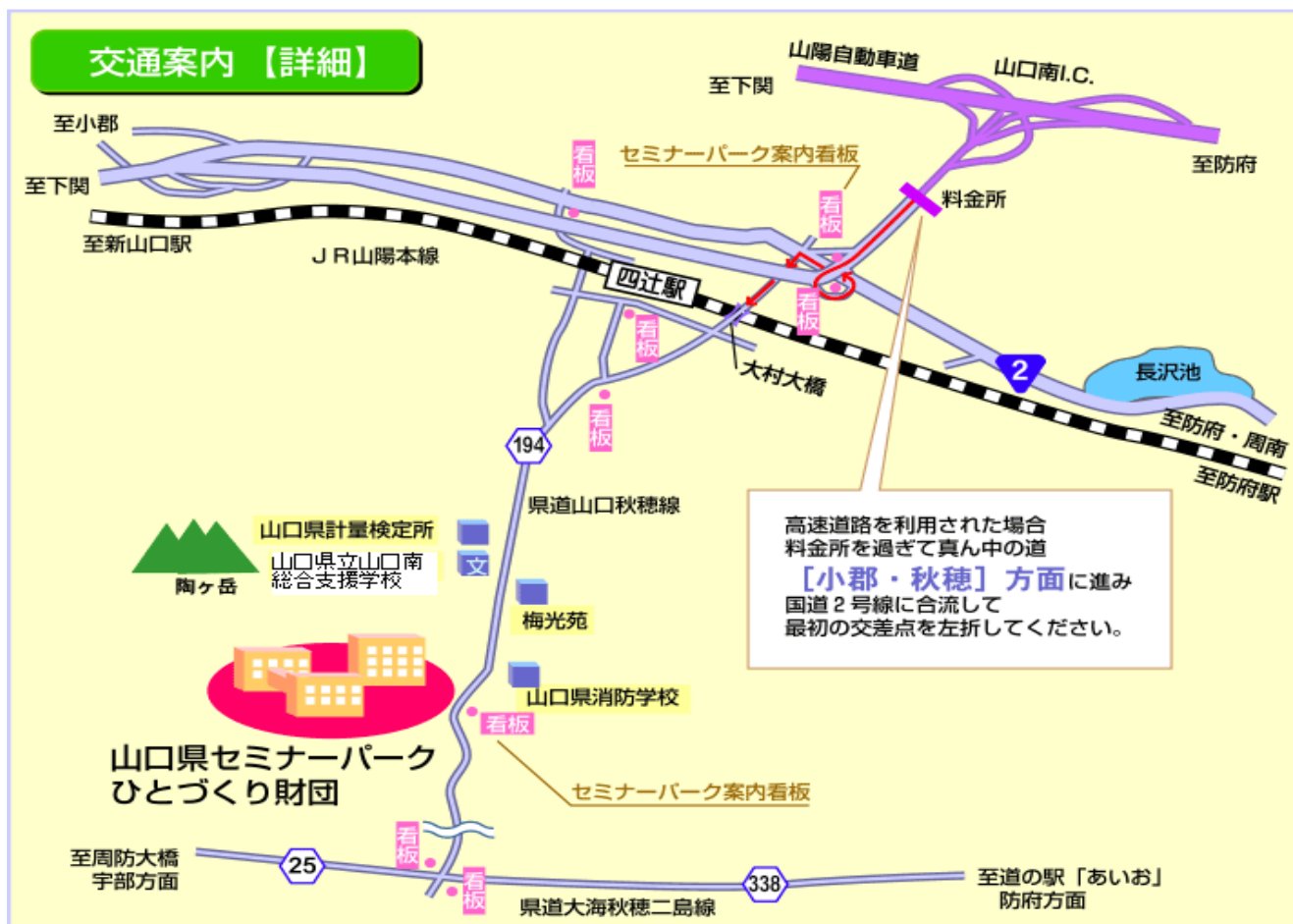
社会福祉法人 山口県社会福祉協議会 福祉研修部(福祉研修センター)  
〒754-0893 山口市秋穂二島 1062 山口県セミナーパーク内  
担当：佐々木  
TEL：083-987-0123



### 15 アクセス

<山口県セミナーパーク>

【所在地】〒754-0893 山口市秋穂二島1062



山陽自動車道山口南 I.C.から約4km  
JR新山口駅から約9km  
JR四辻駅から約3km