

令和7年度福祉施設におけるカスタマー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。

そこで、本研修では、利用者や家族と適切な信頼関係を構築し、円滑に仕事を進める上で必要なカスタマーハラスメントの基礎知識と共に、実際にハラスメント等が生じた際、組織としてどのように対応すべきかといった具体的な対処法を学んでいきます。

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

社会福祉施設、事業所等に勤務する全ての職員

4 開催形態

インターネットによる動画配信
※視聴のための通信環境は各自で御用意ください。

5 日 程

令和7年10月31日（金）～11月30日（日）
※期間内であれば何回でも視聴できます。

6 内 容

テーマ

『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』

研修時間：3時間（個人ワーク含む）

7 講 師

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17年目。「相談の学校」を主宰。

8 受講料

- (1) 山口県社協会員 施設・事業所 一人につき 3,000円
- (2) その他、非会員 施設・事業所 一人につき 6,000円

※視聴のための通信料は各自で御負担ください。

9 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、当該研修の申込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7年9月10日(水)～10月1日(水)

10 受講料の納入

- (1) 受講申込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お振込ください。
- (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が、事前に必ず本会まで連絡してください。こちらから改めて連絡することはありません。

11 個人情報の取扱い

申込フォーム等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。

12 その他

- (1) 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上にて、令和7年10月31日(金)より動画を公開いたします。
- (2) 受講料の入金を確認されたのち、資料と受講方法について郵送で通知します。

13 問合せ・申込先

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 山口市大字秋穂二島1062

YMfg 維新セミナーパーク内 担当：石丸

TEL：083-987-0123 FAX：083-987-0124

