

指導的職員・管理職員のための

『カスタマーハラスメント対策』研修会

1. 目的

近年、福祉・介護現場におけるカスタマーハラスメントの問題は深刻化しており、業務に著しい支障が出たり、職員の離職に繋がってしまうケースも少なくありません。こうした課題を受け、人材確保の体制や職員が働きやすい勤務環境を整えるために、指導的職員・管理職員を対象に『カスタマーハラスメント』にポイントを絞った研修会を開催します。また、法改正により、2026年10月1日よりカスタ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企業に義務づけられます。この機会にカスタマーハラスメントについて学び、職場と職員をどう守ればよいのかを学んでみませんか。

2. 主催 社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

3. 日時 令和8年6月5日（金）13：30～17：00

4. 実施方法 オンライン研修（Zoom 使用）

5. 対象 県内の社会福祉施設の主任、チームリーダー、管理者、施設長等

6. 定員 80名（※定員になり次第締め切ります）

7. 参加費 無料

8. 申込方法 下記 URL または、二次元バーコードから参加申込みフォームを送信
<https://forms.gle/E7AAEnEpvdmQ5kZ79>



申込期限 令和8年5月22日（金）

9. 受講について

- (1) 地震や台風、感染症などやむを得ない事情により研修会を延期・中止せざるを得ない場合があります。本会ホームページ等でご確認ください。
- (2) 個人情報保護の取扱いについて
申込書に記載された個人情報は、本研修の運営管理のみに使用します。

10. 参加について

- (1) 研修について、ブレイクアウトルームを使用してのグループワークを予定しております。
カメラ・マイク付きパソコン 1台につき1名 もしくは 1台につき複数名 でご参加をお願いします。
- (2) 申込み時に記載いただいたメールアドレスに、後日招待メールを送信させていただきます。
- (3) 研修会資料は招待メールに添付した URL から各自ダウンロードのうえ印刷してお手元にご用意ください。

1.1. 内 容

時 間	内 容	講 師
13:00	受付（Zoom入室開始）	
13:30	オリエンテーション	
13:30~17:00	<p>【講義・演習】</p> <p>0. オープニング</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆研修目的の説明 <p>1. カスタマーハラスメントの状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆カスタマーハラスメント現状 ◆法改正と守るべきこと <p>2. カスタマーハラスメントの定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆クレームのレベルを知る ◆カスタマーハラスメントの範囲と位置づけ <p>◎グループディスカッション 「管理職としての判断」</p> <p>◇受講者とハラッサー役の講師によるロールプレイング</p> <p>◇カスタマーハラスメントの見極め</p> <p>◇管理職の介入ポイント</p> <p>3. カスタマーハラスメント対応の技法</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆一次、二次対応の連携ポイント ◆カスタマーハラスメントのヒヤリングとリプライ ◆必ず身につけたい“断り方” <p>◎代表演習：「総合ロールプレイング」</p> <p>◇テーマ：「カスタマーハラスメント対応の実際」</p> <p>◇一次対応後の引継ぎ場面を想定し、受講者がハラッサー役の講師と行う演習</p> <p>4. さらに対応力を高めるために</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆事後処理による対応力強化 	<p>株式会社 話し方教育センター 伊丹 朋子 氏 海老原 順 氏</p>

1.2. 申込み・問合せ先

〒689-0201 鳥取市伏野1729-5 県立福祉人材研修センター内
 社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会 福祉人材部（担当：山本彩、上山）
 TEL：0857-59-6336
 メールアドレス：j-kenshu@tottori-wel.or.jp
 ホームページ：<https://www.tottori-wel.or.jp/>