

新人職員・一般職員のための

# 『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、新人職員・一般職員を対象に『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。クレームの多くは、正しいコミュニケーション方法によって防ぐことができます。この機会に適切なコミュニケーション方法を学びながら、カスタマーハラスメントの基本的な知識や、いざという時のための実践的な対応スキルなど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）9：30～12：30

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で働く新人職員、もしくは一般職員

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/KTQHdi2sdjhaMA6P9>



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。

## 11. 内 容

時 間	内 容	講 師
9:00	受付（Zoom入室開始）	
9:30	オリエンテーション	
9:30~12:30	<p>【講義・演習】</p> <p>0. オープニング</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆研修目的の説明</li></ul> <p>1. コミュニケーションによるクレーム予防</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆クレームの多くは「コミュニケーションのズレ」から始まる</li><li>◆良好なコミュニケーションを生み出す視点</li><li>◇「コミュニケーションの工夫」について意見交換</li></ul> <p>2. クレーム対応スキルの具体</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆クレーム対応のステップ</li><li>◆クレーム対応における対話技術</li></ul> <p>◎ロールプレイング</p> <p>「クレーム対応の実際」</p> <p>◇講師が提示する状況においてクレーム対応を実践する演習</p> <p>3. カスタマーハラスメント対応への知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆“カスタマーハラスメント”の基礎知識</li><li>◆“断り方”を身につける</li></ul> <p>4. さらにクレーム対応力を高めるために</p> <p>◎個人ワーク：「リフレクション」</p> <p>◇受講内容を振り返り、学習から得られたことを整理する演習</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆“成功”と“自信”のつながり</li></ul>	株式会社 話し方教育センター 伊丹 朋子 氏

## 12. 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](mailto:j-kenshu@tottori-wel.or.jp)

ホームページ：<https://www.tottori-wel.or.jp/>