

令和6年度カスタマーハラスメント対応研修 開催要項

1 開催目的

本委員会では、利用者支援と福祉サービスの質の向上を目的に福祉サービス利用者からの苦情を受けていますが、近年、事業所での苦情対応において、利用者やその家族等からの過剰な要求や理不尽な要望を受けるなど、カスタマーハラスメントと思われるケースが増加しています。

しかし、福祉サービスにおいては、対応を中止することが利用者の生活困難に直結することから、ハラスメントに対して明確な線引きを行うことが難しく、判断や対応に困る場合があります。

本研修は、カスタマーハラスメントについての知識を学ぶとともに、組織や職員を守るため、組織全体での対応を考える一助となることを目的に開催します。

2 主 催 千葉県運営適正化委員会

共 催 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

3 開催方法

オンデマンド配信 ※配信期間は令和7年1月中旬～2月中旬の1か月程度を予定

4 定員・受講対象者

定 員 500事業所

受講対象者 主に障害者福祉施設・事業所職員の方

※高齢分野、児童分野の職員の方もご参加いただけます。

その他、本研修の内容に興味のある方

5 プログラム

別紙プログラムのとおり

6 申込方法

- ・下記申込フォームまたは右下にあります2次元コードよりアクセスいただき、お申込みください。千葉県社会福祉協議会ホームページ内「県社協からのお知らせ」にも本研修掲載記事内にも記載しております。

申込フォーム <https://forms.gle/UUxuEP8pJqmEN3cM6>

申込・入金期日 令和6年11月22日（金）



2次元コード

- ・法人内で複数の事業所が受講される場合は1事業所ずつ申込フォームよりお申込みください。（1法人で複数の事業所分としての申込は不可とさせていただきます。）

- ・申込フォームから入力した内容の確認メールが自動返信されます。メールがしばらく経っても届かない場合は下記問い合わせ先までご連絡ください。
- ・定員に達した時点で申込を締め切ります。申込締め切りについては千葉県社会福祉協議会ホームページ内、申込フォームにてお知らせいたします。

7 受講料

1 事業所あたり 6,600円（振込手数料は事業所負担となります。）

銀行名：千葉銀行 本店営業部
 口座番号：普通預金 3557874
 口座名：社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会 会長 花島 恭一
 フリガナ：フク)チバケンシャカイフクシキョウギカイ

- ・振込時、名義が確認できるようご依頼人の欄には事業所名をご記入ください。
例）社会福祉法人〇〇会 特別養護老人ホーム千葉荘の場合 振込名は「チバソウ」
- ・インターネット振込等で上記のように名義が変更できない事業所様につきましては、下記受講料問い合わせ先まで事前にご連絡いただきますようお願いいたします。
- ・受講料入金後、研修にあたっての申込者側のトラブル（環境未整備等）も含め、受講料は返金いたしかねますので、ご注意ください。
- ・インボイスをご希望の方につきましては、申込及び受講料の入金確認後、本委員会設置者である（福）千葉県社会福祉協議会会長名にて申込時にご指定いただいた郵送先にインボイスの記載事項を満たした「領収書」を送付いたします。

8 受講までの流れ

- ・「6 申込方法」及び「7 受講料」の手続きが完了された方に、オンデマンド配信日2日前までに本委員会より資料データ及び視聴用URLをご指定いただきましたメールアドレスへお送りいたします。

9 注意事項

- ・受講料入金後、研修にあたっての申込者側のトラブル（環境整備等）も含め、受講料は返金いたしかねますので、ご注意ください。
- ・研修中の映像、音声、画像の一部および無断での複製（録音・録画含む）、転載、送信、放送、配布、貸与、翻訳、変造することは禁止いたします。あらかじめ、ご了承くださいますようお願いいたします。

10 個人情報の保護

本研修会の参加申込みを通じて取得した個人情報については、当委員会設置者である千葉県社会福祉協議会が定める「個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき取り扱うこととし、本研修会の運営に関する業務以外には使用いたしません。

【 問い合わせ先 】

千葉県運営適正化委員会 事務局
 住 所：〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番5号 千葉県社会福祉センター内
 電 話：043-246-0294 / FAX：043-246-0298
 （対応時間：10:00～12:00、13:00～16:00）
 メール：support@chibakenshakyo.com

<別紙>

令和6年度カスタマーハラスメント対応研修 プログラム

<オンデマンド配信期間：令和7年1月中旬～2月中旬>

時 間	内 容
	開会・オリエンテーション
約 90 分	【講義】 「福祉現場におけるカスタマーハラスメント対応について」 講師 日本社会事業大学大学院 福祉マネジメント研究科（専門職大学院） 教授 曾根 直樹 氏 ≪講義内容≫ （主に職員向け） ・福祉現場における利用者や家族等からハラスメントとはどのようなものがあるかを学ぶとともに、職員が困ったときに自身ができることを考えます。 （主に管理職向け） ・ハラスメント対策の必要性とその考え方や、組織としてのハラスメント対応の仕組みを作るためにできることについて学び、継続可能な組織づくりについて考えます。 ※あらかじめ、申込フォームにて参加申込者から対応に苦慮した事例や、講師への質問について伺います。ご回答いただいた内容が講義内容に反映される場合があります。
	閉会・アンケート案内

～ 講師プロフィール ～

県社会福祉事業団・民間社会福祉法人・市社会福祉協議会において
障害者入所施設支援員、障害児通園施設職員、グループホーム世話人、
レスパイトサービス職員、障害者相談支援事業相談員、総合相談センター所長、
介護保険事業管理者、地域福祉関係事業に従事した後、厚生労働省障害福祉課
虐待防止専門官を経て日本社会事業大学専門職大学院教授（現在）