

※本部職員・管理者向け

カスタマーハラスメント対応研修

—新潟県委託研修—

研修の目的

利用者やその家族等からの暴言や不当な要求をはじめとするハラスメントは、職員に過度な精神的ストレスを与え、休職や離職につながるなど、職員のみならず法人全体に大きな損失をもたらします。

東京都では、R7年4月より全国初の「カスハラ防止条例」がされるなど、働きやすい職場環境を維持するためには、組織としてカスハラに対する対応方法の策定が不可欠です。

本研修では、法人の体制づくりや対応手順、また事例を通じて加害行為者への対抗措置の実務を学ぶことを目的に開催します。

研修概要

開催日	令和7年12月4日（木）13:30～16:30	
開催方法	オンライン（ライブ配信）	
対象	社会福祉施設・事業所等に勤務する福祉関係職員（主に入所施設の本部職員・管理者向け）	
定員	80名(定員を超えた場合、受講人数を調整させて頂く場合があります)	
受講料	3,500円	
プログラム	時間	内容
	12:45～13:15	Zoom受付
	13:25～	オリエンテーション
	13:30～16:30	【講義】 ・カスタマーハラスメントとは？ ・防止法や運営基準による事業者の義務 ・カスタマーハラスメント行為に対抗するための法律の知識 ・カスタマーハラスメントへの対抗策と実務 ・事例による具体的対抗措置の解説
申込期間	令和7年9月16日(火)～10月27日(月)まで ※本会ホームページ上から研修受付システムにID・パスワードでログインしお申し込みください。 ※申込締切後、10日以内に受講承認通知（受講の可否）をメールいたします。	

講師



株式会社安全な介護
代表取締役 山田 滋 氏

<経歴>

早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険入社。支店勤務の後2000年4月より介護事業者のリスクマネジメント企画立案に携わる。2006年7月よりインターリスク総研首席コンサルタント、2013年5月末あいおいニッセイ同和損保を退社。2014年4月より現職。

高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。

留意事項

・本研修は、Zoomで実施しますので、受講にあたっては、ホームページに掲載している『研修概要』の21ページをご確認ください。

問い合わせ先

社会福祉法人新潟県社会福祉協議会 社会福祉研修センター
〒950-8575 新潟市中央区上所2-2-2 新潟ユニゾンプラザ3階
TEL : 025-281-5524 MAIL : kensyuu@fukushiniigata.or.jp



◀ホームページ・お申し込みはこちら
<https://www.fukushiniigata.or.jp/>

オンライン（Zoom）研修受講にあたっての注意

○できるだけ1人1台のパソコンで参加をお願いします。

※複数のPC機器やスマホを「同室内」で使うとハウリングを起こすこととなります。それぞれ別室でアクセスするなどの対応をお願いします。

○できるだけ静かな環境で受講をお願いします。

※雑音が気になり集中できない場合があります。

○音声はZoomではとても重要です。

※マイク&イヤホンのヘッドセットをおすすめします。

○Wi-Fi（無線LAN）を使用している場合、ルーターからパソコンまでの距離が遠い場合は電波が届きづらいことがあります。

※できるだけインターネット回線が安定している場所から参加ください。

○カメラをオン、発言時以外はマイクをミュートにして研修にご参加ください。



パソコンはなるべく1人1台でお願いします。



静かな環境で受講をお願いします。

問い合わせ先

社会福祉法人新潟県社会福祉協議会 社会福祉研修センター
〒950-8575 新潟市中央区上所2-2-2 新潟ユニゾンプラザ3階
TEL : 025-281-5524 MAIL : kensyuu@fukushiniigata.or.jp



◀ホームページ・お申し込みはこちら
<https://www.fukushiniigata.or.jp/>