

令和8年度 福祉・介護事業者のためのカスタマーハラスメント研修 開催要綱

1 目的

福祉・介護の現場では、利用者やその家族からの過度なクレームや不当な要求等、いわゆるカスタマーハラスメントが大きな課題となっています。

また、各施設・事業所を運営する経営者や管理者には、人材確保や定着の観点から、職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境の整備が求められており、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人の対応力だけでなく、組織として対応基準や支援体制を整備することが必要となっています。

特に、福祉・介護分野では、利用者の疾病や認知機能の低下等により、一般的なカスタマーハラスメント対策とは異なる配慮や対応が求められています。

そこで、本研修では、令和8年10月から義務化されるカスタマーハラスメント対策を踏まえ、その基礎知識や具体的な対処方法について学ぶとともに、実際の事例を通じて、福祉・介護事業者としての適切な心構えや組織的な対応のあり方を理解し、各事業所における体制整備や仕組みづくりに役立てることを目的として開催します。

2 主催

社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会

3 研修方法

動画配信（120分程度）

4 動画配信期間

令和8年8月1日（土）から8月31日（月）まで（1カ月間）

※上記の期間内であれば、いつでも何回でも動画視聴することができます。

5 定員

定員制限なし

6 受講対象者

社会福祉施設・事業所の責任者及び対応者等

7 受講料（消費税込）

区分	受講人数	受講料(税込)	備考
会 員	1名	3,000円	
	4名以上	10,000円	1施設・事業所のみ
一 般	1名	6,000円	
	4名以上	20,000円	1施設・事業所のみ

※4名以上受講の場合は施設・事業所ごとの申込みとなります。

※後日メールでお送りする「受講決定通知」に記載の振込口座あて指定期日までに事前に納入してください。

8 内 容

内 容	収録時間
<p>講義テーマ(仮) 「介護・福祉現場のカスタマーハラスメント対策 ～組織の力で現場職員を守る～」</p> <p>①カスタマーハラスメント対策義務化の概要 ・義務化の概要説明 ・一般業種とは異なる福祉現場特有の視点 ・事業者求められる対応や管理者・役職員の役割</p> <p>②福祉・介護現場におけるカスタマーハラスメントの実態 ・カスタマーハラスメントの見極め方法 ・カスタマーハラスメント発生前の予防策(リスクマネジメント) ・カスタマーハラスメント発生後の対処法</p> <p>③まとめ(組織として求められる体制整備) ・職場内での方針の明確化(管理職の役割、マニュアル整備など) ・今後求められる施設運営(職員メンタルケア、相談体制づくり)</p>	120分程度

9 講 師

弁護士法人おかげさま 代表弁護士 外岡 潤 氏

(講師プロフィール)

外岡氏は、2007年弁護士登録後、2009年4月、介護・福祉系トラブル解決に特化した法律事務所である「弁護士法人おかげさま」を開所されました。

弁護士業務の傍ら、ホームヘルパー2級(介護職員初任者研修)や視覚ガイドヘルパーや保育士等の資格を取得され、その経験と理論を基に、専門的な内容を分かりやすく、楽しく説明することを信条に、年間50件以上もの講演を行っています。

直近では一般社団法人 神戸市老人福祉施設連盟やCareTEX 東京'24でカスタマーハラスメントの講師を務めるだけでなく、福島県社会福祉協議会や宮崎県社会福祉協議会でもリスクマネジメントや苦情解決セミナー講師を務めるなど様々などところでご活躍されています。

10 申込方法

- (1) 本会福祉・介護研修センターホームページの「新着情報」に掲載している「福祉・介護事業者のためのカスタマーハラスメント研修の開催について」からお申込みください。

URL <https://www.fuku-shakyo.jp/kenshu/>

※右の2次元コードからもアクセスできます。



福祉・介護研修センターHP

- (2) 本会の会員・準会員施設・事業所につきましては、既にお送りしている案内メール内の「お申込みはこちら」をクリックしてお申込みいただくと、施設・事業所情報が自動入力されます。

11 申込締切

令和8年7月10日（金）

12 受講に際しての留意事項について

- (1) メールアドレス・インターネット接続環境について

本研修は、WEB配信（期間限定の動画配信）により実施します。下記の点について御確認ください。

- ・ 動画視聴用URL等を送信するため、有効なEメールアドレスが必要です。
- ・ 受講には、インターネット接続環境が必要です（通信料は受講者負担となります）

- (2) 動画視聴に伴う禁止行為について

研修会の講義資料・動画等は、著作権法により権利が保護されています。配信する動画や画像に関し、以下のことを行わないでください。

- ・ 受講者以外が閲覧・傾聴する行為
- ・ 公衆送信（インターネットやSNS等を通じた配信など。送信可能化を含みます）
- ・ 他者への再配布（有償・無償を問いません）
- ・ 録画・録音・撮影等（画面キャプチャ、スクリーンショットを含みます）
- ・ その他、著作権法など関係各法令に違反する行為

これらの禁止行為は、著作権法21条、著作権法23条、著作権法59条等に違反する犯罪です。個人が禁止行為を行った場合、著作権を侵害することになり、著作権者から差止や損害賠償請求を受けるだけでなく、10年以下の懲役又は1,000万円以下の罰金に処せられるおそれがあります。

13 個人情報の取扱いについて

「受講申込書」に記載された個人情報は、本研修の運営管理の目的にのみ利用させていただきます。

14 事務局

社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会

施設・人材・研修部 福祉・介護研修センター 担当 中島、吉田

〒816-0804 春日市原町3-1-7 クローバープラザ 東棟4階

TEL 092-584-3401 FAX 092-584-3402