

令和 8 年度受講案内

カスタマーハラスメント対策研修

～組織として求められる取組と対応力の強化～

1 研修の目的

カスタマーハラスメント対策の義務化に向けて、カスタマーハラスメントの基本的な理解を深めるとともに、組織として求められる対応のポイントや発生時の適切な対応について、ディスカッションや模擬演習を通じて習得します。

2 主催(社会福祉研修事業は、当法人の自主事業で行っております。)

社会福祉法人 岩手県社会福祉事業団

3 研修会場

岩手県高校教育会館 大ホール (盛岡市志家町 11-13 TEL019-624-0863)

4 開催期日等

開催期日	受講対象者	定員	申込期限
令和 8 年 6 月 23 日(火)	福祉施設、高齢者施設、保育所等の職員で、ハラスメント対策等を担当する管理職員(施設長、副施設長、係長等)	60 名	令和 8 年 5 月 26 日(火) 17:00 まで

※ 申込多数(原則、申込順)の場合、期限前に締め切ることがありますので、ご了承ください。

5 研修内容(別紙プログラム参照)

【講義】組織に求められるカスハラ対策

【講義】クレーム等への対応ポイント

【模擬演習】クレームへの対応

6 受講料(振込)

5,900円(税別 5,364円 消費税(10%) 536円)

7 受講申込方法

(1) 研修管理システムに、各事業所に発行されている ID ・パスワードでログインし、研修の申込みフォームに必要事項を入力の上、お申し込みください。事業所登録が未登録の場合は、当法人の HP から登録の手続きを行ってから、お申し込みください。(ID が発行(土日、祝日を除く)されるまでに、1週間程度かかる場合がありますので、ご了承ください。)

(2) 登録いただいた個人情報は、本研修の運営及び統計資料の作成に限り使用いたします。

(3) 上記以外の目的で本人の了承なく、個人情報を第三者に開示することはありません。

8 受講決定について

(1) 受講が決まった方には、研修管理システムで受講決定通知書及び関係書類をお送りします。

(2) 6月8日(月)までに受講決定通知書が届かない場合には、お手数ですが下記担当までお問い合わせ願います。

9 修了証の発行(研修管理システムからダウンロード)

研修の全プログラムを受講した方には、研修終了後に修了証を発行します。(遅刻、途中退席の場合は、発行できませんのでご了承ください。)

10 その他

(1) 主催者側の判断により、日程の延期もしくは中止となる場合があります。

(2) 前後左右でグループワークを行いますので、席は2人掛けになります。(グループワークを円滑に行うため、指定とさせていただきます。)

(3) 受講者の新型コロナウイルス等への感染を防止するため、次の点にご協力をお願いします。

ア. 受講日1週間前から検温等の健康観察を行うようご協力願います。当日受付時に1週間の健康状態の確認と検温を行います。発熱(37.5℃以上)、咳、全身痛などの症状がある場合は、受講を見合わせていただきます。

イ. 体調に不安がある場合は、受講者に無理をさせないよう配慮をお願いします。

ウ. 研修中のマスクの着用及び手洗い、手指消毒など感染症対策に御協力をお願いします。(入口に消毒液を設置します。)

(4) 受講決定後の受講者の変更は、同じ事業所内に限り前日まで可能です(同一法人内での変更は、原則できません)。なお、当日の変更については、受講は可能ですが、修了証の名前の変更はできませんので、ご了承ください。

(5) 演習の際に、講師と模擬面談のデモンストレーションの御協力をいただく場合がありますので、ご了承ください。

11 お問い合わせ

社会福祉法人 岩手県社会福祉事業団 人財マネジメント課(担当:島ゆり子・高橋俊英)

〒020-0114 盛岡市高松三丁目7番33号 TEL019-662-1548



10月施行の顧客ハラスメント対策の義務化に向けて、事業所に求められる責務や必要な取り組み、カスハラと苦情との違いなど、今知っておきたいポイントを学べる機会です。是非、ご参加ください。

別紙

カスタマーハラスメント研修～組織として求められる取組と対応力の強化～ プログラム (6月23日(火))

(社会福祉研修事業は、当法人の自主事業で行っております。)

時間	研修科目予定	主な内容	講師名等
9:30～	【受付】		
9:55～	【オリエンテーション／開講】		
10:00～12:00 (120分)	【講義】 組織に求められるカスタハラ対策	カスタハラに関する基本的な理解から組織として求められる取組のポイントを学ぶ。	MS&AD インターリスク総研(株) シニアテクニカルアドバイザー 志賀 洋祐
12:00～13:00	昼 休 憩		
13:00～16:00 (180分)	【講義】 クレーム等への対応ポイント	カスタハラ事例の中でも多くある悪質なクレーム等への対応のポイントを学ぶ。	
	【模擬演習】 クレームへの対応	モデル事例を基にクレームに対する方針の検討から実際の対応まで模擬演習を実施する。	
16:00～	【閉講／アンケート記入】		

※ 講師との調整、事情の変化等によりプログラムを変更する場合があります。

【講師プロフィール】

○ 志賀 洋祐(しが ようすけ) 社会福祉士
MS&ADインターリスク総研株式会社 BCM 第二グループ医療福祉チーム シニアテクニカルアドバイザー
大学卒業後、都内の社会福祉事業所に約10年勤務、2018年より現職。
福祉／医療分野におけるリスクコンサルティングを専門領域とし、官公庁の調査研究事業を中心に福祉事業所・医療機関・自治体・関連団体等を対象としたセミナー・コンサルティング業務に多数従事。

【会場】

岩手県高校教育会館 大ホール (盛岡市志家町11-13 TEL019-624-0863)

※アクセスについては、HP(i-kokokaikan.jp)をご覧ください。

(留意事項)

- 会場には駐車場はありませんので、近隣の駐車場(志家駐車場等)をご利用ください。
(会場内の駐車場には、駐車できませんので、ご了承ください。)
- 会場の空調設備につきましては微調整が難しいため、体温調整が可能な服装でお越しください。
- 感染症対策(マスク着用等)にご協力をお願いします。詳しくは、受講案内をご確認ください。
- 会場内での飲食は可となっておりますので、昼食を持参いただいても構いません。近くにコンビニエンスストア等がございますが、食事処がございませんので、ご了承ください。
- 受動喫煙防止のため、会場の喫煙場所は使用禁止とさせていただきますので、ご了承ください。