



チームリーダー・

管理者対象

令和 8 年度 カスタマーハラスメント対策研修 ～働き続けたいと思える職場づくりに大切なこと～

1. 趣 旨

福祉・介護の現場では、利用者やその家族との関係が密接で長期にわたるため、時に過度な要求や理不尽なクレーム、いわゆる「カスタマーハラスメント(カスハラ)」が発生しやすい環境にあります。職員の心理的安全性を守り、利用者との信頼関係を築きながら、組織として適切に対応するために必要な知識と対応力を高めることを目的に開催します。

2. 主 催 (福)京都府社会福祉協議会 京都府福祉人材・研修センター

3. 受講対象 社会福祉施設職員・市町村社会福祉協議会職員 (職員からの相談を受ける立場の人、部下をもつ指導的立場のリーダー、管理職、役職員など)

4. 日時・会場

日時	方法	定員
令和 8 年 11 月 12 日(木) 13:00～16:50	ZOOM オンライン	60名

※WEB での受講に際して次の環境が必要となります。環境が無い方はその旨申込の際に記載してください。別途調整いたします。

- ①**1人1台** PC、またはタブレット(カメラと音声機能が使えるもの)
- ②インターネット環境(有線 LAN を用いての接続が安定しています)
- ③研修受講の環境(周りに人がいる環境での視聴の際はイヤホン使用をお勧めします)

5. 受講料

会員・非会員の区分	受講料(税込)
京都府社会福祉協議会 会 員 施 設・事業所職員	受講者 1 名につき 3,000 円
京都府社会福祉協議会 非会員施設・事業所職員	受講者 1 名につき 6,000 円

- ・受講決定通知に同封する払込取扱票によりお支払いください。払込手数料はご負担願います。
- ・会員・非会員(京都府社会福祉協議会の会員加入等)については本会総務企画課(075)252-6291 までお問い合わせください。

6. 研修内容 (令和7年度に実施した研修と重複する部分もございます)

12:30～13:00	ZOOM 入室
13:00～13:10	開会挨拶・オリエンテーション
13:10～16:40 (小休憩含む)	【講義・演習】カスタマーハラスメント対策研修 ・カスハラ対策強化の背景と企業に求められる対応 ・カスタマーハラスメントと正当なクレーム ・現場での対応の基本と組織としての取り組み ・自社におけるカスハラ対応マニュアルの作成と活用
16:40～16:50	閉会・アンケート記入

※講義・演習内容は変更になる場合がございます。

【講師プロフィール】

中村 季永 氏 ホイップ社労士事務所 代表



2017 年社会保険労務士登録。一般企業での総務人事を経て、2022 年独立開業。前職では副業やテレワーク、人事制度等の導入に携わる一方、階層別ハラスメント研修の講師やメンタルヘルス対策にも貢献し、社内における総務・人事業務を幅広く担当。

「労使が共に生き生きと働ける幸せな職場づくり」をモットーに社内コミュニケーションの活性化も同時に実現するハラスメント対策に注力し、企業成長と働きやすさの両立支援を軸に活動している。

7. 参加申し込みについて

(1)参加申込について

令和 8 年 9 月 30 日(水)17:00 までに、グーグルフォーム申込フォームよりお申込みください。(https://forms.gle/UzHuiNqis7kdEbq8A)右記二次元コードからも申込できます。送信後、確認メールが送られてこない場合は必ず問合せ先までお電話ください。

※確認メールは受講を確定するものではありませんのでご了承ください。

※定員を超過した場合は抽選により受講者を決定します。



(2)受講の可否については、10月20日(火)頃までに事業所あてにご案内します。

※10月23日(金)になっても届かない場合はお手数ですが、京都府福祉人材研修センター研修課までご連絡ください。

(3)受講料について

受講料は、受講決定通知書に同封する「払込取扱票」により令和 8 年 11 月 4 日(水)までにお支払いください。払込手数料はご負担願います。なお、受講の事前取消し、当日の欠席の場合でも、受講料はお返しいたしませんので予めご了承ください。

(4)個人情報の取り扱いについて

「申込フォーム」に記載された個人情報は、当研修の適正かつ円滑な実施の目的のみに利用させていただきます。参加者名簿に氏名・事業所名・役職名・職種を記載いたします。

(5)写真・動画の撮影について

本会の広報活動の一環として、X やInstagramなどのSNSを運用しています。本研修についても写真や動画を撮影し、それらをSNSで公開する場合があります。写真や動画の撮影に同意されない場合は、申込フォームの該当欄に☒をお入れください。おひとりでも承諾いただけない場合は、撮影を行いません。

(6)インボイス適格請求書について

この研修は課税対象研修です。インボイス適格請求書は受講のお知らせと一つにまとめた文書として発行します。

(7)領収証について

すべての研修で領収証の発行は行っていません。

8. その他

個人情報の取り扱いについて

「参加申込」に記載された個人情報は、当研修の適正かつ円滑な実施の目的のみに利用させていただきます。なお、参加者名簿に氏名・事業所名・役職名・職種・経験年数を記載いたします。

お申込み・お問合せ先

京都府社会福祉協議会 京都府福祉人材・研修センター 研修課(担当:上月)
TEL:075-252-6296/FAX:075-252-6312