

社会福祉法人経営セミナー 開催要項

～ 福祉・介護施設におけるハラスメント対応について ～

1 目 的

利用者や、その家族が悪質なクレームや不当な要求をするなどの「カスタマーハラスメント」が近年浮き彫りになり、問題視されています。

特に福祉・介護の分野においては、利用者や家族の要望にどこまで応えるか線引きが難しく、職員が一人で抱え込んでしまうケースも少なくありません。

カスタマーハラスメントに対して適切な対応をするには、個人としてのスキルだけでなく、法人組織としてどのように対応していくか明確な基準など持つことも重要です。

そこで、本研修では組織的に対応する仕組みづくりに役立てるカスタマーハラスメントの基礎知識や対処法を学び、現場で対応するうえでの心構えなどについて学ぶことを目的に開催します。

2 主 催 福井県社会福祉法人経営者協議会

3 期 日 令和7年8月1日（金） 13:30～15:30

4 会 場 福井商工会議所 地下1階「国際ホール」
（福井市西木田 2-8-1）

5 対象者 社会福祉法人の理事長・施設長等 50名

6 内 容

時 間	内 容
13:00～13:30	受 付
13:30	開 会
13:30～15:30	講 義 「カスタマーハラスメントの基礎知識や対処法、組織的対応について（仮題）」 ・カスタマーハラスメントへの基本的態度、考え方 ・福祉分野におけるカスタマーハラスメントの現状 ・カスタマーハラスメントへの対応 ・組織的な体制づくり 等 <講師> みそら行政書士・社会福祉士事務所 代表 鈴木 雅人（すずき まさと）氏 〔主な資格：社会福祉士、行政書士（リーガルソーシャルワーカー®）〕 <プロフィール> 法律面・福祉面の両面からクライアントの生活を支え、自分らしい最期を迎えるためのサービスを提供している「権利擁護の専門家」。 介護・福祉現場に特化したカスタマーハラスメント対策研修講師として全国で活動。これまで300名以上が参加している。 ソーシャルワークと法的保護の両方の視点から職員と利用者の権利を守り、組織のリスクを低減する具体的な手法を学べる点が高い評価を得ている。

7 参加費

- 1名につき（会員） 無料
1名につき（非会員） 5,000円

非会員法人の皆様は参加申込と同時にかかる費用を次の口座にお振込みください。（振込み手数料は申込法人でご負担ください。）また、お振込みの際には、金融機関備え付けの振込用紙をご利用になるか、ATM等でお振込みください。

〔振込口座〕

福井銀行 松本支店 普通預金 No.0277594

福井県社会福祉法人経営者協議会 会長 田原 薫（タハラ カオル）

8 受講申込・受講決定

下記の福井県社会福祉協議会ホームページまたは二次元コードからお申し込みください。

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。自動返信メール確認をもって申込完了とします。なお、返信メールがしばらく経っても届かない場合は、下記事務局までご連絡ください。

《申込締切日》 令和7年7月25日（金）必着

■福井県社会福祉協議会ホームページ

<https://www.f-shakyo.or.jp/>

【「組織別に探す」（トップ画面上部記載をクリック）⇒「総務企画課」の法人支援部門

⇒ 福井県社会福祉法人経営者協議会 ⇒ 「社会福祉法人経営セミナーのご案内」から申込みフォームにてお申し込みください。】

■二次元コード



9 個人情報の取扱い

「申込フォーム」に記載された情報は、個人情報保護法に基づき適正に取扱い、研修の運営・管理の目的に限って使用します。

10 申込み・問合せ先

福井県社会福祉法人経営者協議会 事務局

福井県社会福祉協議会 総務企画課 法人支援部門内 （担当：高田）

〒910-8516 福井市光陽 2-3-22 TEL：0776-24-2347 ／ FAX：0776-24-8942