

## カスタマーハラスメント対策研修

### 開催要項

- 1 目的 福祉現場で働く職員は、利用者やその家族からの過度な要求、身体的・精神的な暴力やハラスメントがあっても我慢したり、しょうがないと諦めたりしていると言われています。カスタマーハラスメント等を正しく理解し、現場での対応、事業所として対策すべき事等を学び、介護職員の労働環境を守り、人材の定着を目指します。
- 2 主催 社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉人材センター「ハートワーク」
- 3 開催日程 令和6年1月18日（木）10:25～16:00（受付10:00～）  
※新型コロナウイルス感染症感染等の状況、天候・自然災害等の状況によっては、開催を中止する場合があります。事前にホームページ等でご確認いただきますようお願いいたします。
- 4 会場 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛12階 1201・1202会議室
- 5 定員 36名（先着順）
- 6 受講対象 現に社会福祉事業に従事している者又は過去に社会福祉事業に従事した経験があり、社会福祉事業に再就職を希望する者
- 7 講師 株式会社ユメコム 代表取締役 橋本 珠美 氏
- 8 プログラム

時間	内容等
10:00～10:25	受付
10:25～10:30	開講・オリエンテーション
10:30～16:00	【講義・グループワーク・個人ワーク含む】 1. はじめに 2. カスタマーハラスメントとは 3. ハラスメントの法的理解 4. カスタマーハラスメントの判断基準 5. カスタマーハラスメントとクレマーの違い 6. 事例から考えるカスタマーハラスメント 7. 組織対策と管理上のポイント  ※途中、昼食、休憩を挟みます。
16:00	閉講

※プログラムについて、当日に内容が変更することもあります。

- 9 受講料 《会員》5,000円／《非会員》7,000円（いずれも税込）  
※受講料には、会場までの交通費や宿泊費、研修当日の昼食等は含まれません。  
※振込先については、受講申込期限後一週間以内に別途ご案内いたします。

#### 10 受講申込手続き

- (1) 別添受講申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX、メール、郵送でお申込みください。  
受講申込書は本会のホームページからもダウンロードしていただけます。

**受講申込期限（必着） 令和5年12月25日（月）**

※FAXの場合は**着信確認**を必ずお願いします。

※電子メールの場合は**受付確認メールを返信**します。

- (2) 受付は先着順とし、定員になり次第締め切らせていただきます。  
なお、**受講決定通知**は、申込期限後に郵送いたします。期限後一週間を過ぎても届かない場合、受付が出来ていない可能性があります。下記までご連絡ください。
- (3) 申込み後、受講できなくなったときは、速やかに取消しの連絡をしてください。  
万が一、無断で欠席されたときは、研修内容に支障をきたすことがあり、次から受講をお断りする場合がございますので、ご注意ください。  
できるだけ多くの方に受講をしていただくため、ご協力よろしくご願いたします。
- (4) 手話通訳などを希望される場合は、担当者あてにご相談ください。

#### 11 その他

- (1) 昼食は各自ご用意ください。

#### 12 個人情報の取扱いについて

個人情報については、社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会における個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）及び個人情報保護規定に基づき適切な取り扱いに努め、研修受講者の名簿作成、受講決定通知や各種資料の送付、受講状況の管理等、研修事業関連のみの目的で使用し、他の目的で使用することはありません。

#### 13 申込み・問合せ先

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉人材センター「ハートワーク」（担当：山本、大橋）  
〒640-8545 和歌山市手平二丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛7階  
TEL：073-435-5210／FAX：073-435-5209  
メール：kenshu@wakayamakenshakyō.or.jp