

令和 8 年度 障害児者施設連携研修会

『“今いる”職員が安心して支援できる職場づくり』

～職員を守るカスタマーハラスメント対策とは～

開 催 要 項

1 趣 旨

障害福祉施設においては、利用者や家族との信頼関係を基盤として支援を行う一方で、過度な要求や威圧的な言動、職員の人格を否定する発言など、いわゆるカスタマーハラスメントへの対応が課題となっています。これらの行為は職員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、サービスの質の低下や人材の定着にも影響を及ぼします。

また、令和 8 年 10 月 1 日から施行される改正労働施策総合推進法等により、事業主にはカスタマーハラスメント防止のための措置を講じることが義務付けられ、施設・事業所においても組織的な対応体制の整備が求められています。

本研修会では、施設長や管理者をはじめ、利用者や家族からの相談・苦情等の初期対応を担う職員を対象に、カスタマーハラスメントに関する基本的な知識や対応方法について学ぶとともに、法改正を踏まえた施設としての取組や、“今いる職員”が安心して働き続けられる職場づくりについて考える機会とすることを目的に開催します。

2 主 催

社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会

県心身障害児者施設協議会 県身体障害児者施設協議会

3 協 力

県社会福祉法人経営者協議会

4 期 日

令和 8 年 9 月 1 7 日（木）13 時 00 分～17 時 00 分

5 会 場

沖縄県総合福祉センター東棟 4 階 403 研修室
（那覇市首里町 4-373-1）

6 参加対象

県心身障害児者施設協議会及び県身体障害児者施設協議会施設長及び管理者
県社会福祉法人経営者協議会 会員法人施設長及び管理者
県第 5 種会員施設 施設長・管理者及び職員
障害福祉施設等カスタマーハラスメント対策に携わる職員

7 定 員

50 名

8 参加費

【会員】（県心身協・県身障協・県経営協・県第 5 種会員）

1 人 6,600 円（内、消費税 600 円）

2 人以上 1 名追加ごと 5,500 円（内、消費税 500 円ごと）

★ 施設長＋管理者・職員等

【非会員】

1 人 7,700 円（内、消費税 700 円）

2 人以上 1 名追加ごと 6,600 円（内、消費税 600 円ごと）

★ 施設長＋管理者・職員等

※本研修は、施設長・管理者と現場職員が共に学び、施設内での対応方針や役割分担を共有していただくことを目的としているため、複数名での参加を推奨しております。

※インボイス制度に伴う「適格簡易請求書」が必要な場合は、本会事務局までお声掛けください。

※本会の適格請求書発行事業者登録番号（インボイスナンバー） T4360005000294

9 日程及び研修内容（案）

13:00/13:05		14:00/14:10			16:55		17:00	
開 会	講義① (60分)	休 憩	グループワーク・質疑応答・ケーススタディー				まとめ	閉 会

※研修の進捗状況により変更あり。

※本研修ではグループワーク・ケーススタディー等を予定しておりますので、参加にあたっては、施設における課題や困りごとなど、共有可能な事例をご準備ください。また、グループワークで共有された内容については、個人情報保護および参加者相互の信頼関係を守るため、**研修中のみの共有とし、所属施設等へ持ち帰っての共有や第三者への口外はお控えください。**

講 義 「職員が安心して働ける職場づくり～職員を守るカスハラ対策～」

講師／オー・アンド・オー コミュニケーション 代表 大山 美智代 氏

【主な内容】

- カスタマーハラスメントの基礎知識
- 令和8年10月施行の法改正と事業主に求められる措置
- 障害福祉施設における正当な苦情・要望とカスタマーハラスメントの考え方
- 現場職員に求められる初期対応と組織へのつなぎ方
- 組織（施設・事業所）として整備すべき相談体制・対応フロー
- 施設長や管理職が取り組むべき職員保護と再発防止
- 職員の安心と定着につながる職場づくり など



講師プロフィール／ 大山 美智代 氏（おおやま みちよ）

沖縄県出身。大手コールセンターでの人材育成・研修設計の経験を基盤に、企業や団体向けの対応力向上研修の講師として活動。

クレーム対応、カスタマーハラスメント防止、コミュニケーション改善を中心に、現場の実情に合わせた実践的な支援に定評がある。

現在はオー・アンド・オー コミュニケーションの代表として、沖縄県内外の企業・団体に向けて、電話対応、クレーム対応、コミュニケーション、ビジネスマナー、新入社員研修、リーダー研修など、幅広いテーマで研修を行い、組織の安全な対応体制づくりと職員のメンタル負担軽減に寄与している。

10 申込方法・申込締切

下記 URL・QR コードより web で申し込みをお願いします。

<https://ws.formzu.net/fgen/S93498983/>



申込締切：令和 8 年 9 月 2 日（水）

- ・各施設から複数名の参加も可能です。
- ・下記の指定口座へ **9 月 3 日（木）** までにお振込みください。
- ・お振込みされた参加費の返金は原則致しませんので予めご了承ください。また、欠席による参加費の返金も致しませんのでご了承ください。

【参加費振込先】	■金融機関名：琉球銀行 石嶺支店（店番：323）
	■預金種類：普通預金 ■口座番号：315891
	■口座名義：社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会
	※フリガナは、「オキナワケンシヤカイフクシキョウカイ」とご記入をください。
	※振込手数料は、各参加者負担となりますので、御了承ください。

10 申込・問合せ先 社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会・施設団体福祉部（担当：福原・嶺井）
〒903-8603 那覇市首里町 4-373-1
TEL 098-887-2000 Mail : shinshin@okishakyo.or.jp