

令和8年度 沖縄県地域包括・在宅介護支援センター協議会
第2回研修会（職員育成・資質向上）/在宅福祉サービス研修会

《カスタマーハラスメント対応と相談力向上研修（1回目(現場編)/全2回シリーズ)》
「福祉現場におけるカスタマーハラスメントの理解と対応
～利用者・家族への支援と職員の安全を両立するために～」
開催要項

1 趣 旨

近年、地域包括・在宅介護支援センターをはじめとする相談支援の現場では、利用者や家族が抱える様々な生活課題や心身の状態を背景として、威圧的な言動や過度な要求、長時間の電話対応など、支援者が対応に苦慮する場面が増えています。こうした言動については、その背景や状況を踏まえながら、いわゆるカスタマーハラスメント（カスハラ）に該当する行為であるかを適切に判断し、必要な対応を行うことが求められています。また、令和8年10月1日に改正労働施策総合推進法が施行され、すべての事業所においてカスタマーハラスメント対策が義務化されることから、各事業所には迅速かつ適切な対応体制の整備が求められています。

一方で、福祉現場では、利用者や家族の言動がカスハラにあたるものなのか、あるいは認知症や精神疾患、生活上の困難などを背景とした支援ニーズの表れなのかを理解しながら関わることが求められます。そのため、利用者や家族への理解と現場職員を守る視点を両立させた対応が重要となっています。

本研修では、こうした課題を踏まえ、カスタマーハラスメントに関する基礎的な理解を深めるとともに、福祉現場特有の背景や課題を踏まえた対応の考え方について学びます。また、職員が一人で抱え込まないための組織的な対応のあり方や実践のポイントについて理解を深め、現場で活かせる対応力の向上を図ることを目的として開催します。

本研修は全2回シリーズとして開催します。次回の開催（12/11（金））では、今回学んだカスタマーハラスメント対応の基本的な考え方を踏まえ、対応に苦慮する事例への向き合い方や相談援助技術について学ぶ実践編を予定しています。

2 主 催

社会福祉法人 沖縄県社会福祉協議会 / 沖縄県地域包括・在宅介護支援センター協議会

3 日 時

令和8年10月26日（月）13：30～16：10（受付開始13：00～）

4 会 場

沖縄県総合福祉センター東棟 403 研修室 / オンライン（zoom）併用

5 対 象

地域包括支援センター・在宅介護支援センター職員、居宅介護支援事業所職員、市町村社協、市町村行政職員等、相談支援に関わる方

《 こんな方に受講おススメです 》👍

利用者や家族からの過度な要求への対応に悩んでいる方/カスハラとクレームの違いを学びたい方/
困難事例への対応力を高めたい方/職員を守る組織的な対応について学びたい方/支援を継続しながら適切な関係づくりを行いたい方等

6 定 員

①会場参加：36 名 / ②zoom 参加：70 名程度

※(zoom 参加の方へ)グループワークは、「ブレイクアウトルーム」機能を使用していきますので必ず
1 人 1 台のパソコンでご参加ください(複数名が 1 台のパソコンで参加することはできません)。

7 参 加 費 (1 人あたり)

- ①沖縄県地域包括・在宅介護支援センター協議会 会員
2,200 円 (内、消費税額 100 円) ※消費税率 10%
②①以外の県社協会員
3,300 円 (内、消費税額 300 円) ※消費税率 10%
③上記以外の職員
5,500 円 (内、消費税額 500 円) ※消費税率 10%

- (1)「適格簡易請求書」が必要な方は、下記、担当者までお問合せください。
(2) 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

8 申込期限

令和 8 年 10 月 19 日 (月)

9 申込方法

沖縄県社協ホームページ「研修会・大会等」にアクセスまたは QR コードを
読み取り、「申込入力フォーム」に必要な事項をご入力の上、送信してください。

<http://www.okishakyo.or.jp>

QR コードからも
アクセスできます



10 【日程／内容】

時 間	内容等
13:00～13:30	◇受付／zoom 入室管理
13:30～13:35	◇開会／オリエンテーション
13:35～16:05 (150 分) 適宜休憩を挟む	◇オンライン講義 第 1 回 (現場編) 「福祉現場におけるカスタマーハラスメントの理解と対応 ～利用者・家族への支援と職員の安全を両立するために～」 講師：鈴木 雅人 氏 (みそら行政書士・社会福祉士事務所 代表／社会福祉士・行政書士) ◇グループワーク・講師からのコメント (※zoom 参加者はブレイクアウトルームでグループに分かれて実施します。) 講義で学んだ内容を踏まえ、福祉現場における事例をもとにグループワークを行います。参加者それぞれの視点や考え方を共有しながら、対応に苦慮する場面をどのように捉え、どのように対応するかを考えることで、実践に活かせる学びを深めます。
16:05～16:10 (5 分)	◇アンケート記入・閉会

1 1 振 込 先

- ①参加申込後、下記指定口座へお振り込みください。(振込手数料は、振込者負担となります。)
- ②申込後のキャンセルの場合、参加費は返金できません。後日、資料を送付します。
- ③振込にあたっては、振込人名義が確認できるよう、社会福祉法人等は省略してお書きください。(フク．〇〇〇会 など)
- ④振込期限：令和 8 年 10 月 19 日 (月)

金融機関名	琉球銀行 石嶺支店		
預金種類	普通預金	口座番号	3 1 5 - 9 5 9
口座名義	社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会 会長 わくがわ まさひで 湧川 昌秀 【フリガナ】フク．オキナワケンシャキョウ		

1 2 その他 (※確認！)

本研修は、沖縄県主任介護支援専門員更新研修の受講要件の「法定外研修」に該当します。
受講要件として有効な時間は「2 時間 40 分 (160 分)」です。

1 3 問い合わせ先

沖縄県社会福祉協議会/地域包括・在宅介護支援センター協議会 (担当者：東恩納・山根)
〒903-8603 沖縄県那覇市首里石嶺町 4 丁目 373 番地 1
TEL：098-887-2000 (代表) E-mail：houkatsuzaikai@okishakyo.or.jp

1 4 個人情報の取り扱いについて

個人情報の保護に関する法律の施行に伴う措置として、「参加申込書」に記載された個人情報は当研修会の運営管理の目的にのみ使用し、他の目的に使用することはありません。

福祉現場における カスタマーハラスメントの 理解と対応

～利用者・家族への支援と職員の安全を両立するために～

福祉の相談支援現場では、利用者や家族からの過度な要求や威圧的な言動など、対応に悩む場面が増えています。本研修では、カスタマーハラスメントの基本的な理解に加え、福祉現場特有の背景を踏まえた対応や、利用者・家族への理解と職員を守る視点について学びます。また、一人で抱え込まないための組織的な対応や、現場で活かせる実践のポイントを考えます。

こんな方におすすめ！

- ✓利用者や家族からの過度な要求への対応に悩んでいる方
- ✓カスハラとクレームの違いを学びたい方
- ✓困難事例への対応力を高めたい方
- ✓職員を守る組織的な対応について学びたい方
- ✓支援を継続しながら適切な関係づくりを行いたい方等

第2回〈実践編〉12/11（金）開催予定！事例への向き合い方や相談援助技術を実践的に学びます。

本研修で 学べること



基礎理解を深める
カスタマーハラスメントの基礎や福祉現場特有の課題を学びます。



実践につなげる

事例をもとにグループワークを行い、対応の視点や考え方を共有します。



職員を守る視点

一人で抱え込まない組織的な対応のあり方や実践ポイントを学びます。

日時 令和8年 **10月26日**（月）
13:30～16:10（受付時間13:00～）

会場 沖縄県総合福祉センター 東棟403研修室
オンライン（zoom）併用

対象 地域包括・在宅介護支援センター職員、
居宅介護支援事業所職員、市町村社協職員、
市町村行政職員等 相談支援に関わる方

日程 / 内容

時間	内容
13:00～13:30	受付 / zoom入室管理
13:30～13:05	開会 / オリエンテーション
13:05～16:05	◇オンライン講義[第1回(現場編)] 「福祉現場におけるカスタマーハラスメントの理解と対応 ～利用者・家族への支援と職員の安全を両立するために～」 講師：鈴木雅人 氏 ◇グループワーク
16:05～16:10	アンケート記入 / 閉会

その他

本研修は、沖縄県主任介護支援専門員更新研修の受講要件の「法定外研修」に該当します。
受講要件として有効な時間は「2時間40分（160分）」です。

講師紹介



すずき まさと
鈴木雅人氏（みそら行政書士・社会福祉士事務所 代表）
社会福祉士・行政書士（リーガルソーシャルワーカー®）
地域包括出身で、法と福祉の両面から身寄りのない高齢者の権利擁護を支える専門家。相談援助や権利擁護の研修講師としても活動し、カスハラ研修は累計1,000名以上が受講。ソーシャルワークと法的保護の視点から、介護・福祉現場に即した解説で分かりやすいと好評を得ている。

【主な書籍】

- ・『認知症700万人時代の失敗しない「成年後見」の使い方 第2版』（翔泳社、2023年）
- ・『「相談力」入門—対人援助職のためのコミュニケーションスキル36』（中央法規出版2013年）

定員

会場参加：36名 / zoom参加70名程度

※zoom参加の方へ：グループワークは「ブレイクアウトルーム」機能を使用します。
必ず1人1台のパソコンでご参加ください。

参加費(1人あたり)

- | | |
|----------------------------|--------|
| ① 沖縄県地域包括・在宅介護支援センター協議会 会員 | 2,200円 |
| (内、消費税200円) ※消費税率10% | |
| ② ①以外の県社協会員 | 3,300円 |
| (内、消費税300円) ※消費税率10% | |
| ③ ①、②以外の職員 | 5,500円 |
| (内、消費税500円) ※消費税率10% | |

申込期限 令和8年10月19日（月）

申込方法

以下のURLまたは右のQRコードを読み取り、
「申込フォーム」に必要な事項を入力の上、
送信してください。
> <https://ws.formzu.net/dist/S269082325/>



申込フォーム

お問い合わせ先

沖縄県社会福祉協議会/県地域包括・在宅介護支援センター協議会
（担当：東恩納・山根）
〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1
TEL:098-887-2000（代表） E-mail:houkatsuzaikai@okishakyo.or.jp