

令和 8 年度 生活困窮等相談力向上セミナー

『相談員を守り、支援を続けるためのカスタマーハラスメント研修会』

～相談支援現場における適切な対応と組織支援～

開 催 要 項

1 趣 旨

相談員は住民や利用者との信頼関係を築きながら、寄り添う支援を行う立場にありますが、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。過度な要求やハラスメントに適切に対応できなければ、職員のメンタルヘルスの悪化や離職、支援業務の停滞につながるおそれがあります。

令和 8 年 10 月 1 日から施行された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、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、相談支援現場で起こりうるカスタマーハラスメントの特徴を理解するとともに、相談員としての適切な対応方法、法改正を踏まえた組織としての取組みや、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

3 後 援 (予定)公益財団法人沖縄県労働者福祉基金協会

4 期 日 令和 8 年 11 月 13 日 (金) 13 時 20 分～16 時 30 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

- ・市町村社会福祉協議会
生活福祉資金担当者、コミュニティーソーシャルワーカー、
生活支援コーディネーター、日常生活自立支援事業担当者
- ・生活困窮者自立支援事業担当者
- ・行政職員（生活困窮者自立支援事業担当及び福祉事務所の職員など）
- ・福祉施設・事業所、関係機関・団体の相談員等

7 定 員 80 名

8 参加費 1 人 5,500 円
(参加費：5,000 円 消費税：500 円 消費税率：10%)
※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）：T 4360005000294

9 振込先 参加費は、申込と同時に次のページの口座へお振込みください。（振込み手数料は各自負担）
※原則、領収書の発行はいたしません。但し、必要な場合はご相談ください。

10 日程及び研修内容（案）

13:20/13:30

14:30/14:40

16:20 16:30

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、現場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
- 福祉現場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
- 組織として整備すべき相談体制・対応フロー 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/S50545904/>

申込締切：令和8年11月6日（金）

- ・各施設から複数名の参加も可能です。
- ・下記の指定口座へ **11月10日（火）** 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：316-116
■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、「チキ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・民生部（担当：上間・外間）
〒903-8603 那覇市首里町 4-373-1
TEL 098-887-2000 Mail : minsei@okishakyo.or.jp