令和８年度 カスタマーハラスメント対応研修
～ 管 理 職 員 編 ～
開 催 要 綱

１ 目 的

近年、福祉・介護の現場では、利用者や家族等からの過度な要求や暴言、威圧的な言動など、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。

2026 年 10 月からは、改正労働施策総合推進法により、事業主にカスタマーハラスメント対策が求められるほか、介護保険サービス・障がい福祉サービスにおいても、今後の制度改正に向けて運営基準等への対応の明確化が検討されています。こうした動きを踏まえ、福祉・介護の現場においても利用者・家族等との適切な関係を築きながら、職員を守り、組織としてカスタマーハラスメントに対応する体制づくりが重要となっています。

本研修では、カスタマーハラスメントに関する正しい知識を身につけ、職員が一人で抱え込むことなく、組織として適切に判断・対応するための視点を養います。また、自施設・事業所における課題を整理し、具体的な対策や今後の取り組みにつなげることを目的とします。

２ 主 催

大分県社会福祉介護研修センター

３ 開催期日

令和９年３月 11 日（木）9:55～15:00

４ アーカイブ配信

（1）本研修は、終了後にアーカイブ配信を予定しています。詳細については、後日、ホームページ等でご案内します。

（2）アーカイブ配信のため、当日の講義等の様子を録画します。受講者の皆様の映像・音声等が録画に含まれる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

（3）研修申込担当者が受講者全員に上記内容を周知し、了承を得たうえでお申し込みください。

５ 実施形式

会場での「集合受講」と Zoom を利用した「オンライン受講」のいずれかを選択できるハイブリッド形式で実施します。受講申込時にご希望の受講方法をお選びください。

（1）会場での集合受講

会場：大分県社会福祉介護研修センター ３階 大ホール
〒870-0161 大分市明野東３丁目４番１号
TEL 097-552-6888・FAX 097-552-6868

（2）Zoom を利用したオンライン受講

６ 対 象 者

県内の福祉施設・事業所の主任、チームリーダー、管理者、施設長等

7　定　　員

（1）集　合　受　講　　60 名程度
（2）オンライン研修　　40 名程度
※先着順で定員に達し次第、締め切らせていただきますので、あらかじめご了承ください。
※定員に達した場合は、当センターホームページ上でお知らせします。

8　資 料 代

無　　料

9　受講申込等

（1）【申込締切】令和 9 年 2 月 26 日（金）
（2）【申込方法】Google フォームに必要事項を入力し、お申し込みください。
下記 URL 又は QR コードから入力画面に進むことができます。

https://forms.gle/VXJ28kuEtpuLCWSU8

※送信ボタンを押した後、回答のコピーが指定アドレスに届きます。
回答のコピーをもって受講決定に代えさせていただきます。
回答のコピーのメールが届かない場合はお手数ですがご連絡ください。
（3）受講キャンセルや当日の遅刻、欠席については必ずご連絡ください。
（4）受講申込フォームに記載された個人情報は、本研修の運営管理の目的にのみ利用いたします。

10　プログラム等

別紙参照

11　研修受講における注意事項等

（1）共通事項
① 本研修の撮影や録音、資料等の二次利用、研修に関する内容の SNS 等への投稿などの行為は禁止します。
② 感染症や自然災害等の状況により研修の開催が困難であると判断した場合は、急遽、日程変更等の対応をとることがあります。その際は、当センターのホームページにてお知らせします。
（2）集合受講関係
① 昼食は各自でご用意ください。なお、研修当日、会場で業者が弁当（700 円税込）の予約を受け付けていますので、ご希望の方はお申し込みください。
② 会場は、空調管理に努めていますが、体感温度には個人差がありますので温度調整のできる服装でお越しください。
③ 高齢者等重症化リスクが高い方が利用する施設等の職員が受講する研修であることから、マスクの着用や換気など基本的感染防止対策にご協力をお願いします。
④ 発熱や風邪などの症状、強いだるさや息苦しさなど体調不良の場合は受講をお控えください。
⑤ 会場周辺の坂道や信号機のない交差点において交通事故が多発していますので、交差点での一旦停止や左右の安全確認を徹底してください。

（3）オンライン受講関係

Zoom を利用したオンライン受講希望の方は下記の条件をご確認ください。

① 必要な機器・環境

受講中は、受講者 1 名につき 1 台の Zoom が利用できるパソコンを専属で使用できること、また Web カメラとマイク（パソコン内蔵のものでも可）を準備すること。

② メールアドレス等

当センターからのメールを受信できるアドレスであること（迷惑メールフィルターでブロックしない設定にしておくこと）。

③ 受講者のインターネット等の接続環境や機材の故障等による個別の対応はいたしかねますのでご了承ください。事前の確認及び準備をお願いします。

④ 資料については受講者各自でのダウンロードもしくは印刷をお願いします。
当センターより印刷・郵送はいたしかねますのでご了承ください。

※研修開催日の約 1 週間前を目安に、当日の資料（PDF）及び Zoom の URL、ミーティング ID、パスコードをお送りします。送信先は、研修申し込み時にご入力いただいたメールアドレス宛です。メールは当センターのドメイン「@okk.or.jp」を使用したメールアドレスから送信します。

12 申込先・お問い合わせ先

大分県社会福祉介護研修センター 大分県福祉人材センター ［ 担当：阿部（剛）・安東 ］
〒870-0161 大分市明野東 3 丁目 4 番 1 号
TEL：097-552-6888（大分県社会福祉介護研修センター）・097-552-7000（大分県福祉人材センター）
FAX：097-552-6868（大分県社会福祉介護研修センター）

（別紙）プログラム等

時　間	研修内容	ねらい
9:30	受　付	
9:55	開　会　・　オリエンテーション	
10:00	講　義・グループ討議・演　習 「組織で対応するカスタマーハラスメント（仮）」 講　師　STEER YOUR LIFE（ステア・ユア・ライフ）代表 一般社団法人コーチングプラットフォーム 認定コーチ 堅田 雅子 氏 【概要（内容）】 ・クレームが発生する仕組みとメリット ・お客様は神様です･･･という考えがクレーマーを育てる ・クレームとカスハラの違い ・管理者・二次対応者としての役割 ・自分の組織に活かすためにできること	カスタマーハラスメントに関する正しい知識を習得するとともに、二次対応者・管理者として適切に判断・対応する力を養い、現場の課題に対して組織として具体的な対策を実行できることを目指します。
15:00	事務連絡　・　閉　会	

※進捗状況により、若干の内容修正、変更を行う場合があります。
※講義の間には、適時休憩及び昼食（12:00～13:00：予定）の時間をとります。

■ 講　　師

STEER YOUR LIFE（ステア・ユア・ライフ） 代表
一般社団法人コーチングプラットフォーム認定コーチ　　堅田 雅子 氏

【略　歴】

2005 年　株式会社ファーストリテイリング CS 推進部（現・株式会社ユニクロ カスタマーセンター）に派遣社員として勤務開始。

2006 年　株式会社ファーストリテイリングに転籍。全社問い合わせ窓口にてお客様対応管理、責任者対応、部下育成を行う業務リーダーとして従事。顧客対応品質向上プロジェクトおよび対応品質向上研修の企画・講師を担当し、育成業務に携わる。

2016 年　センター全体の教育管理者として教育専任チームを立ち上げ、チームマネジメントを担当。

2018 年　導入研修プログラムを刷新し、研修期間の短縮と品質向上を実現。
2018～2022 年の間に延べ 250 名の新人研修講師を務め、コーチングによる 1on1 を通じて人材定着率の向上に貢献。開発した研修プログラムは各国ユニクロ カスタマーセンターのグローバル統一プログラムとして採用される。あわせて研修講師育成にも取り組み、10 名の講師を育成。

2021 年　センター内 160 名を対象に、レジリエンス・アサーティブを軸としたコミュニケーション研修を企画・実施。同年、執行役員へのプレゼンを経て他部署（営業部・総務部など）にも展開し、延べ 100 名以上に研修を実施。

2022 年　センター内の多様な職種に対応する新人事制度の構築に携わる。同年、退職・独立。

　独立後は、これまでの現場経験とマネジメント・育成のノウハウを活かし、「カスタマーハラスメント」や「クレーム対応」などをテーマとした研修講師として活動中。「カスハラ、クレームは大好物」と語るパワフルで明快な講義スタイルが好評を博している。