

# 令和8年度 福祉サービスにおける利用者・家族対応研修(第2回) ～福祉現場におけるハラスメント対策～ 開催要項

- 1 目 的 近年、福祉現場では、利用者やその家族などによる介護職員へのハラスメント行為が発生していることが様々な調査で明らかになっており、全ての事業者にはハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められています。
- 特に、カスタマーハラスメントについては、利用者やその家族への要望にどこまで応えるか線引きが難しく対応に苦慮するケースもあり、職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な福祉サービス利用の支障にもなり得ます。
- 本研修では、ハラスメントのリスク要因や対策の基本的な考え方等を理解し、ハラスメントの予防や実際に発生した際の対応について学びます。

2 主 催 社会福祉法人富山県社会福祉協議会 富山県福祉カレッジ

3 開催日時 令和8年11月6日(金)9:55～16:10

4 会 場 サンシップとやま 6階 研修室 602～604  
富山市安住町5番21号

5 対 象 者 福祉施設等で介護業務に従事する職員等

6 講 師 富山県福祉カレッジ 教授 田中 雅子

7 日 程

| 時 間         | 内 容                                                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 9:30        | 受付                                                                                    |
| 9:55        | オリエンテーション                                                                             |
| 10:00～12:00 | クレーム及び苦情とカスタマーハラスメントの違い<br>クレーム及び苦情の要因                                                |
| 12:00～13:00 | 昼食・休憩                                                                                 |
| 13:00～16:00 | 利用者及び家族等への基本対応手順<br>望ましいコミュニケーション<br>不当な要求に毅然と対応し、自身の心を守る術を身に付ける<br>利用者への日頃からの対応を振り返る |
| 16:00～16:10 | アンケート入力<br>修了証交付                                                                      |

- 8 受講料 4,000円（研修当日、受付で受領します。）
- 9 定員 50名
- 10 申込み 下記申込みフォームへアクセスし、必要事項を入力のうえ申込みしてください。



申込みフォーム <https://business.form-mailer.jp/fms/b38b7acb358410>

- (1) 申込締切は令和8年10月2日（金）です。  
（定員になり次第締め切りさせていただきます）
- (2) 申込みフォームの送信前に、必ず申込み内容をご確認ください。
- (3) 申込み内容を訂正したい場合には、申込みフォームを再送せず、富山県福祉カレッジ教務課へ電話してください。
- (4) 申込みが完了した場合、自動返信メールが届きます。自動返信メールが届いているか、必ずご確認ください。
- (5) 受講決定について令和8年10月16日（金）までに通知します。

- 11 その他
- ・ 申込みフォーム等にご入力いただいた個人情報については、当カレッジ研修事業以外の目的で使用することはありません。
  - ・ 研修修了者には、修了証を発行します。
  - ・ 駐車場は台数に限りがあります。なるべく公共交通機関をご利用ください。
  - ・ 本研修の開催について変更が生じた場合は、富山県福祉カレッジのホームページでお知らせします。



<https://www.toyama-shakyo.or.jp/tfcollege/>

- 12 問合せ先 社会福祉法人富山県社会福祉協議会 富山県福祉カレッジ 教務課 担当 清水  
〒930-0094 富山県富山市安住町5-21 富山県総合福祉会館2階  
TEL：076-432-6513 FAX：076-432-6516  
E-mail：college@wel.pref.toyama.jp