令和8年度「福祉サービス苦情解決研修会」開催要綱

１．目　　的

福祉サービス提供事業所では、利用者及び家族の言動や過度な要求が、職員にとって身体的・精神的な負担となっている実態があるなかで、令和８年１０月１日、改正労働施策総合推進法が施行され、カスタマーハラスメント対策がすべての事業主の法的義務となりました。

そこで、本年度の研修は、カスタマーハラスメントとは何か、未然防止のための事前対応策、実際にハラスメント被害が発生した場合の事後的対応策、カスタマーハラスメントによる契約解除に関する裁判例等について学ぶことを目的に開催します。

２．主　　催　社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会　岐阜県運営適正化委員会

３．日　　時　令和８年１２月３日（木）　１３：３０～１５：３０

４．実施方法　オンライン（Zoom）にて実施します。

５．対 象 者　福祉サービス提供事業所の職員、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員　等

６．定　　員　３００名(定員になり次第、申込みを締め切ります。)

７．参 加 費　参加費は無料です。

８．内　　容

13:20～13:30　開　会

13:30～15:30　講　義「福祉施設・事業所におけるカスタマーハラスメントへの対応」

講　師　　八杖 友一 氏（東京八丁堀法律事務所 弁護士 ）

【講師紹介】

現在の主な役職は、日本弁護士連合会高齢者・障害者権利支援センター副センター長／武蔵野大学人間科学部客員教授／全国社会福祉協議会発行「月刊福祉」の編集委員等です。

最近の著書に『身寄りのない人を地域で支える』(月刊福祉 2024)があります。

15:30　　閉　会

９．参加申込み等

(１)次のＵＲＬにより、**令和８年１１月１３日(金)**までにお申込み下さい。

https://forms.gle/hPLUbXyzZonUDwM66

(２)開催日の概ね３日前を目安に Zoom 入室用ＵＲＬ等をメール送信します。

(３)参加者には研修終了後に一定期間を設けてアーカイブ配信しますので、職場内の伝達研修等にご利用ください。

10．個人情報保護の取扱い

参加申込書に記載された個人情報は、岐阜県社会福祉協議会「個人情報保護規程」に基づき、本研修会の運営管理のために使用します。

11．お問合せ先

〒500-8385　岐阜市下奈良 2-2-1　岐阜県福祉・農業会館内

岐阜県運営適正化委員会事務局(担当：森部)

電話(058)278-5136／ＦＡＸ(058)278-5137／Ｅmail：tekisei@winc.or.jp