

令和 7 年度

相談対応力^{向上}研修会

開催要項

1. 趣 旨

近年、相談支援の現場では、長時間の電話対応や意思疎通が困難なケース等、相談者の特性や精神的背景に起因す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。

本研修では、講義やワークを通じて、そうした“カスタマーハラスメント”の基礎知識を身につけ、支援の視点を保ちながら、自分の心身と業務を守るための線引きや対応方法を整理し、組織的な対応力の向上を目的として開催します。

2. 主催 社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会

3. 日時 令和 8 年 2 月 2 7 日（金） 10：00～17：00（集合研修）

4. 会場 長崎県総合福祉センター 5 階 大ホール（長崎市茂里町 3-24）

5. 参加対象

福祉貸付事業（生活福祉資金、母子父子寡婦福祉資金、ひとり親貸付事業等相談窓口）

日常生活自立支援事業（県内市町社会福祉協議会）

法人後見事業（県内法人後見事業実施法人） 他

生活困窮者自立支援事業（県内生活困窮者自立支援事業実施機関）

生計困難者レスキュー事業（県内生計困難者レスキュー事業実施法人等）

生活保護制度（県内福祉事務所）

ハローワーク（県内就職支援ナビゲーター他）

他担当職員

6. 定員 40 名

7. 参加費 無料

8. 講 師 安田 ゆかり 氏 （株式会社インソース講師）

行政職員としての経歴をもち、窓口業務での住民対応等、実際に現場で培った自身の経験も踏まえた研修を行います。

9. プログラム（予定）

時間	研修内容
9：30～	開場・受付
9：50～10：00	開会、オリエンテーション
10：00～12：00	1. まずは相談者から信頼を得る 2. カスタマーハラスメントとは 3. カスハラへの基本姿勢 4. カスハラを見極める
12：00～13：00	昼食休憩
13：00～17：00	5. カスハラへの効果的な対応策 6. ダメージに対する抵抗力をつける 7. カスハラは組織で防衛する 8. ケーススタディ 9. まとめ

※昼食休憩以外にも、適宜休憩を設けます。

10. 申込方法・締切

2月12日（木）までに下記申込サイト（カスタムフォーム）からお申込みください。

URL：<https://customform.jp/form/input/235535>

※あわせて別添の事前課題の提出をお願いいたします。事前課題の提出締め切りは

2月13日（金）までとさせていただきます。

11. お問い合わせ先

長崎県社会福祉協議会 生活支援課（担当：福島、久家）

〒852-8555 長崎市茂里町 3 番 24 号 TEL 095-846-8639

E-mail：soudan@nagasaki-pref-shakyo.jp