

あなたとつながる長崎のまち

ながさきの ふくし



2025

12

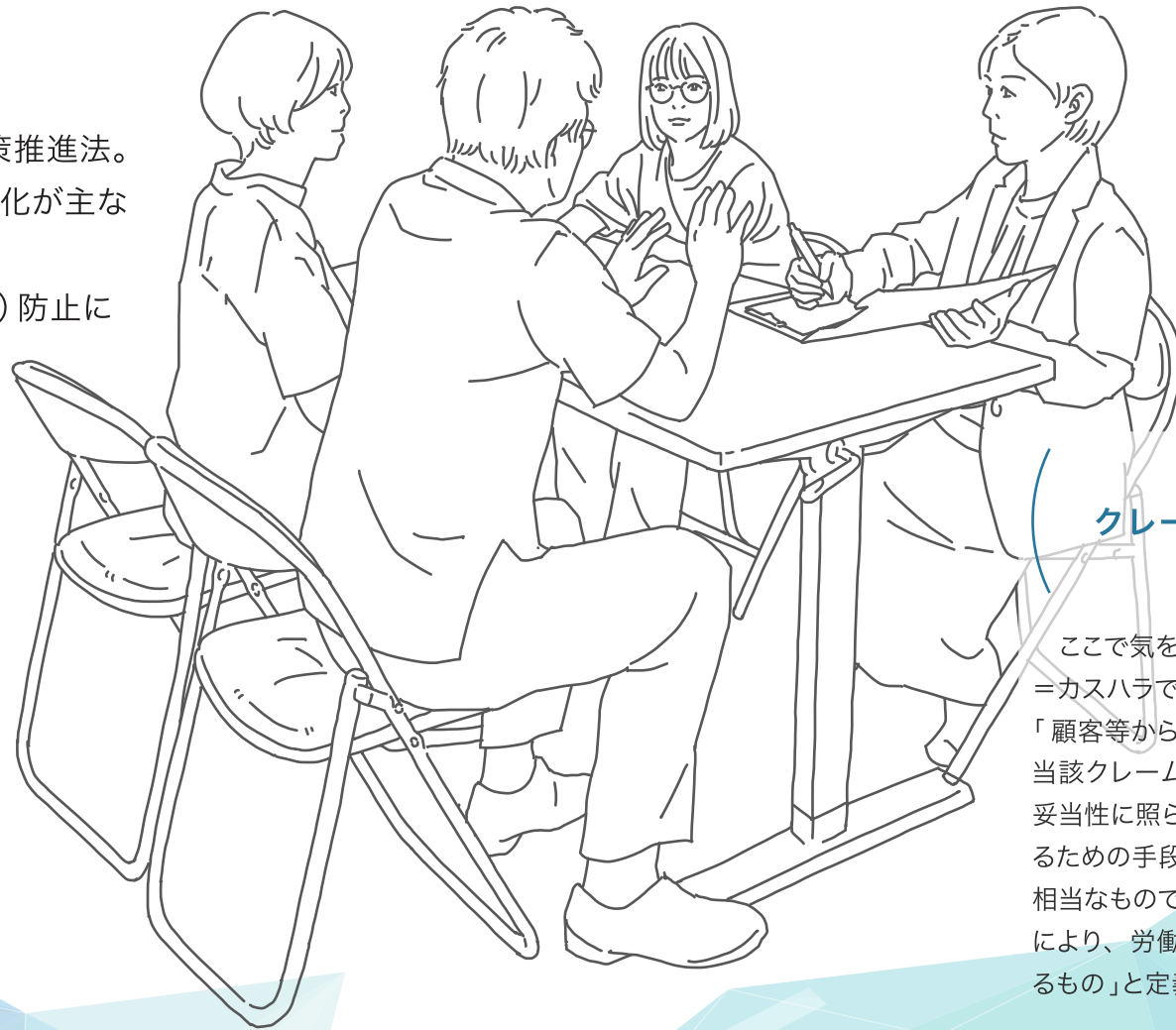


特集

カスタマーハラスメント への対応

カスタマーハラスメントへの対応

今年6月に可決・成立した改正労働施策推進法。労働現場で深刻なハラスメント対策の強化が主な改正点で、国の法律で初めてカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）防止に向けた対応策が示されました。これまで推奨にとどまっていたカスハラ対策が、事業主の義務となります。（2026 年中には施行されます）

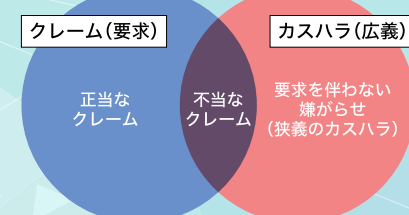
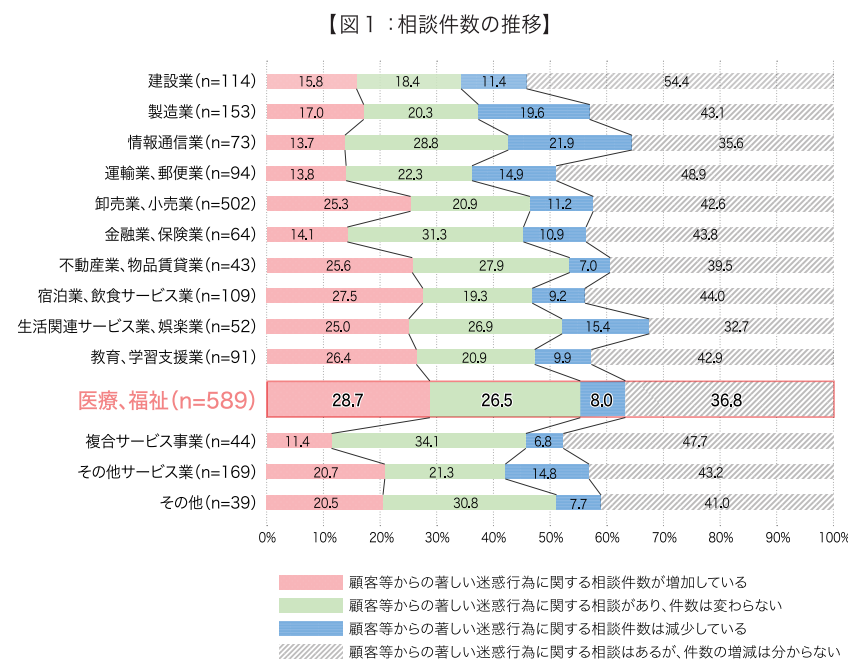


クレームとカスハラ

ここで気をつけたいのは、クレーム＝カスハラではないこと。カスハラは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されています。（図2）

実態調査報告書から見る現状

令和6年1月に令和5年度厚生労働省（以下、厚労省）委託事業として行われた「職場のハラスメントに関する実態調査」で、過去3年間のカスハラに関する相談の有無・相談件数の推移が報告されています。どちらも医療・福祉業界の割合が多いことが明らかになっています。（図1）



【図2：カスハラとクレームの関係】

正当クレームは、要求の「内容」も「手段・態様」も正当なもので、接客・サービス等の向上に繋がりうるものであり、適切に対応するべきものです。不当クレームは、要求の「内容」「手段・態様」のいずれか一方あるいは双方が不当なもので、拒絶する必要があります。要求を伴わず嫌がらせを目的とした行為は拒絶すべきは明かです。

カスハラがもたらすもの

事業主によるカスハラへの対応が不十分な場合、次の影響・懸念があります。

- ① 安全配慮義務を果たしていない場合、民事訴訟の対象となる可能性がある
- ② ハラスメントに適切に対応せず、職員が不満や精神的ストレスを抱え込むと、ご利用者への報復（虐待）に繋がる可能性がある
- ③ 職員の離職に繋がる可能性がある

（厚労省 R4 障害福祉の現場におけるハラスメント対策 管理職向け研修手引きより）

③については、（公財）介護労働安定センターの令和6年度介護労働実態調査報告書で、「直前の仕事（介護関係）を辞めた理由」として、「（勤務先が）利用者や家族からのカスハラから守る取り組みをしてくれなかった」こともあげられています。『職員を守れない施設から職員は離れていく』という状況が垣間見えます。

現時点でどう取り組むか

事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後指針において示されることとなっていますが、厚労省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（以下、カスハラマニュアル）の中で、行為への対応に関するマニュアル作成や、研修の実施等の取り組みについて、既に謳われています。また、介護現場、障害福祉現場それぞれのハラスメントマニュアルでも、カスハラの対応策や解説が示さ

れており、これらと前述のカスハラマニュアルを参照して知識と対応のアップデートを行うことが有益です。カスハラマニュアルでは、事前の準備として、次の項目があげられています。

- ① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

まずは組織のトップが、カスハラから組織として職員を守るという基本方針・基本姿勢を示すことが必要です。そして、職員の対応の在り方や手順を定め、それを職員へ周知・教育し、カスハラ対策を実効性のあるものへ育てることで、職場環境の向上、法人・事業所の価値向上につなげていただきたいと思います。

法人・施設での取り組みをアシスト！
長崎県社協の「職場内研修サポート」をご活用ください

カスタマーハラスメント対応セミナー

カスハラから職員を守るための、ヘビークレームへの対応策を学びます。

利用者・家族との向き合い方セミナー

苦情やトラブルを未然に防ぐための関係構築、コミュニケーションスキルを学びます。

長崎県社協 職場内研修サポート

P4「人材戦略」でもサポート内容をご紹介します！➡

人材戦略 [確保・育成・定着]

新しい仲間を増やすヒントや、組織と人を育てるための情報をお届けします。



🔍 ながさきのふくしタイムライン



リニューアルした職場内研修サポートをぜひご利用ください

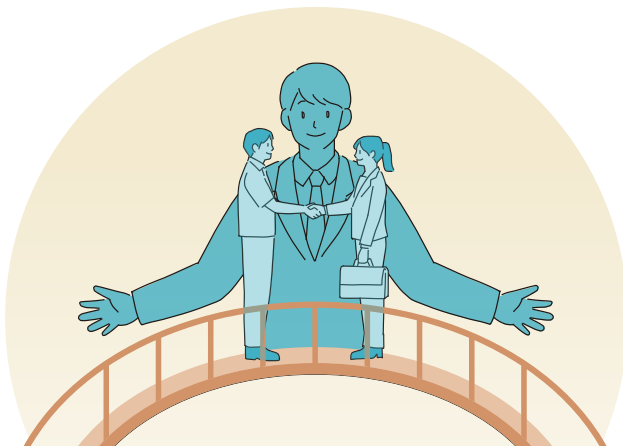
育成

職場内での研修を しっかりサポート

プロの学びを現場へおつなぎする『職場内研修サポート』が新しくなりました。

●職場内研修サポートとは

『研修を開催したい施設・事業所』と『プロの講師』の間を取り持って、ニーズに合わせたセミナーの開催をサポートするものです。単一の職場内での開催だけでなく、同じ地区内の複数法人や仲間同士での開催もOK! 各法令等における義務的研修（法定研修）にもご活用いただけます。



●参加型研修との比較

	職場内研修サポート	テーマ別研修・階層別研修
種 別	サポート型	参加型
内 容	「研修を開催したい施設・事業所」と「プロの講師」の間を長崎県社協が取り持ち、自施設内やオンラインでのセミナー開催をサポートする。	長崎県社協が主催し、研修毎に参加者を募る。
特 徴	2時間の基本セミナーをご用意。主催施設・事業所様のご要望に応じて日程を調整。また、カスタマイズしたセミナー内容を講師に打診可能です。多くのセミナーで、オンライン開催に対応しています。	著名講師による研修をラインナップしています。研修日時や内容は、すでに決まっているので変更することはできません。

●おすすめポイント

施設・事業所様のご要望に、より応えられるメニューに生まれ変わりました。

- New1** 基本セミナーを7種類から15 種類へ倍増
- New2** ニーズの高い虐待防止やリスクマネジメント等の講師を複数ラインナップ
- 令和7年度当初より先行実施中**
リーズナブルな「同一内容セミナーの2回開催パック」をご用意

●主催事業所の担当者様からも高評価

- ▶外部の講師に来園して頂く手段を模索している中で、このような研修サポートを利用することができ、大変良かった。専門的な知識を持つ講師の研修で、職員の理解がより深まると思うので、今後も利用させていただきたい。《アンガーマネジメントセミナー2回開催パック／障害者支援施設／受講者計40名》
- ▶施設内で行う研修にはない質の高い内容が勉強でき、外部からの講師ということで、職員の学ぶ意識が高くなるため、また利用させていただきたい。《接遇セミナー応用編／特別養護老人ホーム／受講者22名》

- ▶ジャンル別に専門的な研修を行え、内容も受講者のレベルで変えてもらえることがとてもありがたく、また利用したい。担当の方の対応も良く、スムーズに進められた。《アンガーマネジメントセミナー／障害者支援施設／受講者26名》
- ▶グループワークを取り入れていただいたことで、一方的に学ぶ「インプット」だけではなく、お互いの考えを伝え合う「アウトプット」の時間があり、大変良かった。《虐待防止セミナー／障害者支援2施設が合同で開催／受講者33名》
- ▶希望するテーマでの講師を探すことが困難な時に、県社協にご相談したところ、このサポートでカスタマイズできることを知り、適任の講師をご紹介いただき助かった。《カスタマーハラスメント対応セミナー／市社協／受講者25名》

新しいセミナーラインナップなど詳細情報は、ウェブサイトでご確認ください。
(長崎県社協会員の皆さまには、この広報誌に添えてパンフレットを送付しています)

🔍 長崎県社協 職場内研修サポート

確保

学生は何を見てる？ ～学校訪問レポート～

welなが(ふくしのお仕事ステーション)のキャリア支援専門員は、県内の高校・専門学校・大学を訪問し、福祉の仕事に関する講話や求職登録、イベントの案内等を行っています。(令和7年4月から9月までで23校を訪問)そこで聞き取った、学生の就活状況をレポートします。



大学のキャリアセンターでの説明風景

●学生の就活方法

学校に提出された求人や、実習先、マイナビやリクナビ、indeed等のネットやSNSを活用して就活しています。「様々な求人媒体があり、情報に振り回されている学生も多いようです。ですから時間効率(タイパ)重視の就活ニーズがありますね。ネットで求人検索から応募までできるので、大学生は、学校のキャリアセンターを利用せず就活している人や、利用している人も応募先を絞り込んだ上で相談に来ることが多いようです。」(下田キャリア支援専門員)

●学生が重視している求人項目

「給与や福利厚生だけでなく、施設の雰囲気や職場環境、人間関係、法人の方針など様々な要因から求人を選んでおり、安全・安心を重視する傾向もあります。」(酒井キャリア支援専門員)
求人票やウェブサイトの充実はもちろんのこと、それだけでは伝わらない部分を補っていく必要があります。より職場の雰囲気を伝えやすいSNSでの情報発信は効果があると推測できます。

●学生の意識の変化

「コロナ禍以降、給料面をシビアに見る学生が増え、福祉分野を望む学生が減少傾向にあるようです。また、就職先

を実習した施設に決める学生も多く、特に自宅から通えるところを希望する傾向にあります。」(下田キャリア支援専門員)

「時間効率(タイパ)重視の就活ニーズがある一方で、面接はオンラインではなく対面を希望する学生が多いとの声もありました。学校側もコロナ禍以降、合同面談会ではなく、定期的に施設・事業所を招いて個別面談会を実施しています。施設で働く卒業生が面談することで学生も参加しやすいようです。」(酒井キャリア支援専門員)

求人、説明会・見学会など、ふくしのお仕事に関する情報は LINE または Instagram 経由でお気軽にご提供ください。welながのウェブサイトやSNSへ掲載していきます。



LINE



Instagram

育成 人づくりは組織づくり(1月のおすすめ研修)

●チームづくりのためのアンガーマネジメント研修会

【日時】 R8/1/22(木)13:25～16:30
【会場】 オンライン
【講師】 川崎 昌子 氏



川崎 昌子 氏

昨年度
受講者の声

職場の不機嫌ハラスメントに悩んでいましたが、解決策が見えました。

●部下・後輩の育ちを促すコーチング 研修会

【日時】 R8/1/29(木)13:25～16:30
【会場】 オンライン
【講師】 石橋 哲哉 氏



石橋 哲哉 氏

昨年度
受講者の声

聴きやすい講義で共感できる話がたくさんあり、うなずき続けながら受講しました。

申込・詳細は
ウェブサイトから

🔍 長崎まなびステーション

自動車共済
(任意保険)

MAP

福祉にかかわる
皆様だけの

お得な割引制度

お得
1

福祉車両割引 3%

消費税非課税措置の対象となる福祉車両の契約の場合

お得
2

障害者割引 10%

ご本人(記名被共済者)、配偶者、同居のご親族のどなたかが障害者の認定を受けているご家族の契約の場合

お得
3

福祉施設割引 10%

社会福祉施設が所有・使用する自動車の契約の場合

お得
4

福祉施設職員割引 5%

社会福祉施設に勤務する役員・従業員の契約の場合

共済制度のメリット

●非営利の共済制度

●節約型のお得な掛金

●早くて親切的な事故処理

●他保険会社等からの切替でも安心
(ノンフリート等級(無事故割引等)、フリート)
(優良割引などはそのまま引き継げます。)

長崎県火災共済協同組合

長崎市桜町4-1 商工会館8F ☎095-822-9695



いただいた寄付金は地域を より良くするために活用しています

寄付・寄贈

令和6年度 寄付額 … 計 6,684,760 円
寄付者(企業・団体・個人) … 計 27 件

令和6年度も温かいご支援を賜り、誠にありがとうございます。ご寄付いただいた皆さまのお名前や寄付額、贈呈式の様子は、広報誌のほか、県社協のウェブサイトやSNSにてご紹介しています。また、寄付金を活用した福祉活動の内容についても県社協ウェブサイトでご報告していますので、ぜひご覧ください。

法人や事業所での活動に 各種助成金をご活用ください

ボランティア

社会福祉活動やボランティア活動等の事業を実施する際に、企業や民間団体による助成金を活用することができます。ボランティアポータルサイト内「助成金情報」ページでは、募集期間や申請方法など、長崎県社協に届いた最新の情報を掲載しています。助成金の活用を検討されている方はぜひご覧ください。

歳末たすけあい運動に ご協力ください

地域福祉

【運動期間】令和7年12月1日(月)～12月25日(木)
【目標金額】5000 万円

共同募金は誰もが住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、さまざまな地域福祉の課題解決に取り組む民間団体を応援する助成金として活用されます。今年も皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。



浜の町アーケードでの募金活動の様子（昨年）

“市民後見人”を知っていますか？

生活支援・権利擁護

長崎県社協では、判断能力が不十分な方の財産管理や身上保護等と同じ地域に住む住民の視点で支援を行う「市民後見人」の候補者を養成する研修を実施しています。今年度は県内7市町をオンラインでつなぎ、地域にお住まいの35人の方々が受講されました。研修の詳しい内容は「ながさきのふくし TimeLine」に掲載しています。市民後見人について知っていただくために、ぜひご覧ください。

ソウェルクラブが職員の 福利厚生をサポートします！

事務局だより

ソウェルクラブは、福祉・介護施設等で働く方向けの福利厚生サービスです。健診助成、結婚・出産のお祝品贈呈など、基本的なサービスに加え、長崎県内の会員を対象とした旅行企画やグルメの優待価格利用を実施するなど施設・法人単独ではできないサービスをご提供しています。サービスの詳細はながさきのふくしTimeLine「事務局だより」からご覧いただけます。

長崎県社協会長表彰 受賞された皆さまおめでとうございます

事務局だより

長崎県社協では、社会福祉に従事または協力をし、功績を残されている方々を表彰しています。令和7年度は、248名、8団体が受賞されました。今月の別冊で受賞者の皆さまの名簿を同封しています。

また、今年は賞状と記念品をリニューアルしました。注染技法で職人さんがひとつひとつ染め上げた手ぬぐいは、“長崎×福祉”の想いをギュッと詰め込んだデザイン。「感謝」の気持ちがより伝わると嬉しいです。



表彰状(イメージ)・記念品の手ぬぐい



令和7年度 社会福祉施設 総合損害補償

インターネットで保険料試算できます

ふくしの保険

検索

老人福祉施設、
障害者支援施設、
児童福祉施設などに

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します！

◆加入対象は、社協の会員である
社会福祉法人等が運営する社会
福祉施設です。

施設業務の補償

(賠償責任保険、動産総合保険等)

▶ 保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
傷害見舞費用			死亡時 100万円 入院時 1.5～7万円 通院時 1～3.5万円

▶ 年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
1～50名	35,000～61,460円
51～100名	68,270～97,000円
100名以降1名～10名増ごと	1,500円
基本補償(A型) 保険料	【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所：1,300円 通所：1,390円

施設利用者の補償

職員等の補償

法人役員等の補償

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、サイバー保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
〈保険会社〉

TEL：03(3349)5137

受付時間：平日の9:00～17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL：03(3581)4667

受付時間：平日の9:30～17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償！！

令和7年度

ボランティア活動保険

商品パンフレットは
コチラから
(ふくしの保険ホームページ)



保険金額・年間保険料(1名あたり)

団体割引20%適用済／過去の損害率による割増適用

保険金の種類	プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン
	ケガの補償		
死亡保険金		1,040万円	
後遺障害保険金		1,040万円(限度額)	
入院保険金日額		6,500円	
手術保険金	入院中の手術	65,000円	
	外来の手術	32,500円	
通院保険金日額		4,000円	
地震・噴火・津波による死傷		×	○
賠償責任保険金(対人・対物共通)		5億円(限度額)	
年間保険料		350円	500円

＜重 要＞

- ◆基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆年度途中でご加入される場合も左記の保険料となります。
- ◆中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。



ボランティア行事用保険

(傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

送迎サービス補償

(傷害保険)

福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
〈保険会社〉

TEL：03(3349)5137

受付時間：平日の9:00～17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL：03(3581)4667

受付時間：平日の9:30～17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

県内施設・事業所の職員の皆さんのイロイロを探るアンケートや、耳より情報をお伝えします

ながさきの
ふくし

for WORKERS

先輩に聞く「心に残るひとこと」

福祉・介護の職歴が5年以上の“先輩職員”へのアンケートから、
仕事をしてきた中で今も忘れられないひとことを集めました。

アンケート実施期間：8/22～9/10 回答数：39
※()内は、施設種別・従事年数



ここで紹介できなかった
「ひとこと」集はWEBで！

Q ながさきのふくしタイムライン

先輩の先輩からの言葉

組織としての姿勢を示す言葉もあれば、先輩の人生哲学
からの言葉も。もらった言葉から「先輩に恵まれました。
自分が先輩になった今、これまでの先輩方の思いを受け
継がなくては…と必死です」という声も。

「迷ったら人としてどう
すべきかという選択を
しなさい」

(相談窓口・10～15年)

「先生のやりたいことを
どんどん試していいよ。
できなかったら、また
一緒に考えよう！」

(保育所・30年以上)

仕事に関する意見に、否定的
ではなく「言ってくれてありが
とう」と、どんなことも相談し
やすい雰囲気に対応してくれた

(高齢者施設・5～10年)

「がんばってることは、
ちゃんと見てるよ。
いつもありがとう」

(身体障害者施設・25～30年)

「あなたが、福祉を
変えていきなさい」

(共生型施設・25～30年)

「前任者と比べられるのは
セレモニーだからね」

役職に就き、自分にできるの
か不安だったときにかけても
もらった言葉。おかげで、前任
者のことを意識しつつも、割
り切って自分らしく業務にあた
ることができた

(高齢者施設・15～20年)

ご利用者からの言葉

ダントツで多かったのは「ありがとう」。「●●してくれて
ありがとう」と対応・支援に対する言葉だけでなく、「あ
なたがいてくれてありがとう」と職員自身に対する言葉も。
あらためて、素敵な言葉だと感じさせられます。

「ここが良い、ずっとここにきたい」

(知的障害者施設・30年以上)

「いつもあなたに支えて
もらっているけど、何の
お返しもできない。私が
あの世に行ったらあの世
から必ずあなたをいつも
見守っているからね」

(社協・30年以上)

「あなたが今生きている
事は、あなたのご先祖様
が生きた証。だから、一
生懸命に生きなさい」

(高齢者施設・25～30年)

(子どもから)
「先生と結婚する」

(保育所・30年以上)

「いつも働いてる背中と
笑顔はみんなが見てるよ」

(高齢者施設・5～10年)

「あんたの手はぬっかね
(温かいね)」と笑顔で言わ
れたとき、意図せず心と心
を利用者につないでもらった
ような感じがする

(高齢者施設・15～20年)

「一緒にいて楽しい。時に
は、こんな事で笑いあえる
のもいいね」

(身体障害者施設・5～10年)



12月号アンケート

編集後記

日ごとに冬の気配が濃くなり、乾燥や寒さで体調を崩しやすい季節。福祉施設・事業所に勤務の皆様は、利用者の方々の健康管理に一層気を配る時期ですが、ご自身のことはつい後回しになっていませんか。今号表紙のキウイをはじめ、ビタミンなど栄養がぎゅっと詰まった旬のフルーツは、ちょっとした栄養補給にぴったり。食事に上手に取り入れて、元気に年末年始を迎えたいですね。



X



Instagram

