


# 福祉施設におけるリスクマネジメント研修会

## ～カスタマーズハラスメント対策を中心に～

### 実 施 要 項

### 【Zoomによるオンライン研修】

1. 目 的 近年問題になっているカスタマーズハラスメントとそれに該当する不当なクレームの適切な対応について学ぶ。また、福祉施設等における防犯対策の基礎知識についても学び、施設職員のリスクマネジメントの向上を促すことを目的とする。
2. 主 催 公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会  
全国障害者総合福祉センター（戸山サンライズ）  
登録番号:T1011105004999  
〒162-0052 東京都新宿区戸山1-22-1  
TEL 03(3204)3611（代） FAX 03(3232)3621
3. 期 日 令和7年2月21日（金）
4. 対 象 者 各障害福祉サービス事業所の職員、障害者福祉センター、障害者団体、市町村（障害福祉担当者）、その他障害者福祉に関わる者。
5. 定 員 60名 ※応募者多数の場合は抽選とさせていただきます。
6. 事前準備
  - ・ **パソコン（マイク、カメラ付きが必須）**  
**※タブレットでは機能が不十分なので、パソコンの使用を推奨します。**  
**※受講者1名につき1端末（パソコン）での参加となります。**
  - ・ Zoom（Web会議ツール）が利用できるインターネット接続環境  
（フリーWi-Fiは繋がらない可能性が高いため、使用しないようお願いします）
  - ・ Zoomアプリのインストール。  
※Zoomの操作につきましては、戸山サンライズのHPで研修会のページに「Zoomの操作方法」を掲載しています。
7. カリキュラム 別紙1「日程表」のとおり。
8. 申込方法 戸山サンライズHP内の研修会のページからオンラインでお申込みください。  
※下記のQRコードからお申込み可能です。  

9. 必要経費 研修費 5,500円（内、消費税0円）資料代含む  
※消費税は第二種社会福祉事業につき非課税  
※障害者福祉センター等全国連絡協議会の会員施設の方は無料です。

10. 申込締切 **令和7年2月7日（金）締切** ※応募者多数の場合は抽選とさせていただきます。

11. 受講決定

- ・2月12日（水）頃から順次、参加決定通知をメールにて送信します。
- ・お振込確認後、Zoom URL アドレス 等のデータをメールにて送信します。  
（研修資料は追って、受講者本人宛に郵送でも送付します）

※受講申込者宛てに受講決定・受講不可を問わず通知いたします。

12. **分科会事前レポートについて**

本研修会に参加される方は、下記の要領にて分科会事前レポートを必ずご提出ください。  
このレポートは各分科会の参考資料として各参加者に配布させていただきますので、あらかじめご了承ください。

- 作成要領：様式は自由です。A4用紙1枚程度にまとめてお書きください。
- テーマ：『**各施設におけるカスタマーズハラスメント対策**』
- 提出方法：必ずメールにて下記アドレスに送信してください。  
メールアドレス：kensyu@abox3.so-net.ne.jp
- 締め切り：令和7年2月7日（金）  
※遅れる際は当センターまでご連絡ください。

13. キャンセル **キャンセルは申請フォームから承ります。**

※キャンセルをされる方は当センターHPの令和6年度研修会のページに**キャンセル申請フォーム**(<https://forms.gle/cikEdtNLeZqa5xyMA>)を用意していますので、必要事項を入力の上送信してください。また、研修費を振り込まれた方でキャンセルする方は、キャンセル申請フォーム内に振り込み名義と研修費振り込み日を入力してください。（返金は令和7年3月下旬頃になります）

- ・2月18日（火）までのキャンセルは返金（手数料を引いた額）いたします。
- ・2月19日（水）以降のキャンセル及び無断キャンセルによる返金は承りません。

14. 合理的配慮 本研修会を申し込む際の事務手続き等において、配慮が必要な場合は、受講者側で手話通訳者・介助者等をご手配ください。また、研修を受講する上でのPCは受講者側でご準備ください。研修会期間（研修会開始から終了まで）における情報保障（手話通訳、要約筆記等）の配慮が必要な方は、1月28日（火）までに申込フォームの「受講時における合理的配慮について」の項に必要な配慮をお書きください。研修会期間のみ参加者全体に係る情報保障に関する費用は当センターが負担します（手話通訳者等の依頼は当センターで行います）。本協会が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に基づいた範囲で適切な合理的配慮の提供に努めます。

15. 注意事項

- ・諸事情により、当日不参加となった場合でも後日ビデオ配信、音声配信等の対応は致しかねますので、ご了承ください。
- ・**オンライン研修でのZoomの使用方法や操作方法につきましては、当センターではサポートできません。また、ご使用されているPC等機器やインターネットの通信状況等により参加出来ない場合は、当センターでは責任を負いかねますのでご了承ください。**
- ・講義中は常時ビデオをONでの受講をお願いします。  
（休憩時はOFFにさせていただいて結構です）
- ・配信講義・演習の録画、録音、静止画でのキャプチャ取得等は禁止します。
- ・オンライン配信参加の際はなるべく静かな環境で参加をお願いいたします。  
また、屋外や車を運転中の受講もご遠慮ください。
- ・途中退席、欠席の無いようお願いいたします。
- ・研修のカリキュラム内容・教材・配布資料の無断転用・複製を禁じます。

福祉施設におけるリスクマネジメント研修会  
 ～カスタマーズハラスメント対策を中心に～  
 【Zoomによるオンライン研修】  
 日 程 表  
 令和7年2月21日（金）

講義時間	カリキュラム	講 師
10:30～10:50	※10:30からZoomのアクセスは可能	
10:50～11:00	開会式・オリエンテーション・館長挨拶	
11:00～12:00 (60分)	特別講演 予測がつかない危機に対して	警視庁牛込警察署 生活安全課 防犯係 巡査部長 望月 浩一 氏
12:00～13:00	昼 休 憩 (60分)	
13:00～14:00 (60分)	基調講演 福祉施設における カスタマーズハラスメント対策	奥野総合法律事務所 弁護士 大野 真央 氏
14:00～14:10	休 憩 (10分)	
14:10～15:10 (60分)	分 科 会 「各施設におけるカスタマーズハラスメント対策」	
15:10～15:20	休 憩 (10分)	
15:20～15:35 (15分)	各グループからの発表	
15:35～15:50 (15分)	講師総括	奥野総合法律事務所 弁護士 大野 真央 氏
15:50～15:55	アンケートのお願い・Zoom退出	

※講義時間・カリキュラムは都合により変更となる場合があります。