

対人援助職のための カスタマーハラスメント研修 (現場職員編)

開催
日時

令和7年8月20日(水)

13:30~16:30

(受講料) 5,000円

(会場)

振興会セミナールーム
横浜市中区山下町23番地
日土地山下町ビル9F

カスハラ対策の本質は、法人が職員を守ることにあります。

しかし、現場職員としても、知っておくべき知識と技術があります。なぜなら、福祉現場では簡単に契約解除できずに、カスハラがあっても支援が続くケースが多いからです。責任者との役割分担や適切なアセスメント方法を知り、効果的なコミュニケーションを身に付けましょう。

また、普段の支援の姿勢や具体的コミュニケーションがハラスメントを誘発してしまうこともあります。それを防止するための支援の基本やストレスマネジメントについても学びます。

◆まずは「カスハラ」の基本を押さえよう

- ・福祉サービスとカスタマーハラスメント
- ・カスハラ対策の進め方
- ・現場職員としての対応方法・援助方法
- ・「カスハラ後も続く支援」の具体的手法
- ・ストレスマネジメント

講師

鈴木 雅人

みそら行政書士・社会福祉士事務所
リーガルソーシャルワーカー

福祉系大学卒業後、社会福祉士を取得・登録し、ソーシャルワーカーとして活躍。その後、行政書士を取得・登録し、2008年にみそら行政書士・社会福祉士事務所を立ち上げる。多くの相談を受けてきた経験をもとに「相談力入門」（中央法規出版）を出版。高齢者・障がい者の支援に加え、全国の福祉医療専門職を対象に研修講師、スーパーバイズも行っている。



受講推奨者

介護福祉関係者

初級～上級・
対人援助職