



日本福祉施設士会
令和 8 年度第 2 回施設長実学講座
カスタマーハラスメント対策
～福祉施設に求められる取り組み～
開 催 要 項

1. 目 的 福祉・介護の現場では、利用者や家族との信頼関係が不可欠である一方で、近年は高齢者分野を中心に過度な要求や暴言、威圧的な言動などのカスタマーハラスメント（以下、カスハラとします）が問題となっています。
国は改正労働施策総合推進法に基づき、令和 8 年 10 月から全産業に対してカスハラ対策を義務化する方針を示しており、福祉施設も運営面・実務面での見直しが求められます。
本講座は、このような動向をふまえ、カスハラの基礎知識、福祉・介護現場のカスハラの事例、カスハラ対策のための取り組みの実際について解説し、参加者間で情報交換を行います。実践上の課題を抱える福祉施設の皆様に広くご参加いただきたく、開催をご案内いたします。
2. 主 催 社会福祉法人全国社会福祉協議会 日本福祉施設士会
3. 講師紹介（敬称略）

みなかわ よしひろ
南川 克博 氏（弁護士法人かなめ 弁護士）
兵庫県出身。東京大学法学部卒業後、神戸大学法科大学院修了。2014 年弁護士登録を経て 2022 年に弁護士法人かなめ入所。2023 年 MBA 取得（University of Wales Trinity Saint David）。

〔主な研修講師実績〕

 - ・施設長として知っておきたいハラスメントの現状と対応（令和 6 年度第 3 回施設長実学講座）
 - ・社会福祉法人における M&A の法的問題点の考察
 - ・カスハラに負けない介護事業所の作り方
 - ・福祉事業所の不祥事対応セミナー
 - ・契約実務の基礎知識
 - ・海外人材を見据えたハラスメント対応 ～現場の具体的事例から考える～
4. 日 程 令和 9 年 1 月 14 日（木） 13 時～16 時
5. 会 場 全国社会福祉協議会 会議室
（東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル 5 階 電話 03-3581-7819）
6. 方 法 対面とオンラインの併用

7. 対 象 者 (1)日本福祉施設士会会員および会員在籍施設職員
(2)福祉施設の施設長など関係者

会員ご本人はもとより、今後、法人・施設の管理業務に就く予定の方の育成に向けても、本講座をぜひご活用ください。

8. 定 員 40 名

9. 参 加 費

日本福祉施設士会会員および会員在籍施設職員	12,000 円
会員外	14,000 円

10. 申込締切 令和 9 年 1 月 4 日 (月) (定員になり次第締め切ります)

11. プログラム ※内容は都合により変更となる場合があります

時間	プログラム
12:30～13:00	受付
13:00～13:10	開講挨拶／オリエンテーション
13:10～ 16:00 (170 分) ※途中休憩 あり	13:10～15:10 講義 カスタマーハラスメント対策 ～福祉施設に求められる取り組み～ 講師:南川 克博 氏(弁護士法人かなめ 弁護士) (内容) ・カスハラの基本知識(カスハラの定義、該当する行為の例 他) ・福祉・介護現場のカスハラの事例 ・カスハラ対策のための取り組みの実例 等 15:10～16:00 小グループによる情報交換
16:00	閉講

12. 個人情報の取り扱いについて

本講座の参加者にかかる個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき適切に取り扱います。

なお、本会プライバシーポリシーはホームページに掲載しています。(https://dswi-sisetusi.gr.jp/)

- (1) お申込時に登録いただいた個人情報は、本講座に係る企画、参加券等各種資料の送付、参加者名簿の作成管理のみの目的で使用し、他の目的で使用することはありません。
- (2) 参加者相互の情報交換、交流を円滑に行うことを目的として「参加者名簿」を作成し、当日、参加者に配布します。参加者名簿には、都道府県、氏名、所属、役職のみを掲載します。

13. 参加申し込みおよび送金方法

- (1) 下記の申込フォームから、1 月 4 日(月)までにお申込ください。
(お申込が完了すると、ご登録いただいたアドレスに登録内容のコピーが送信されます)

<https://forms.gle/Y4eod65UV7cpdwMEA>

※こちらの QR コードからもアクセスできます。



- (2) 申込時に選択いただいたいずれかの口座(郵便振替／銀行口座)に、所定の期日までに参加費をお振込みください。
- (3) 参加取消による参加費の返金対応はいたしかねますので、あらかじめご了承ください。なお、講座終了後に資料を送付いたします。

14. その他

ご宿泊が必要な場合は、ホテル予約サイト等により各自で手配をお願いいたします。

開催要項は本会ホームページからも PDF ファイルをダウンロードいただけます。

<https://dswi-sisetusi.gr.jp/>

●お問合せ先

日本福祉施設士会事務局(担当:瀬下、舟橋)

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル4階

社会福祉法人全国社会福祉協議会法人振興部内 TEL:03-3581-7819/FAX:03-3581-7928

〔会場のご案内〕

全国社会福祉協議会 会議室

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル5階

Tel 03-3581-7819（法人振興部）



（交通案内）

- ・地下鉄銀座線「虎ノ門駅」11番出口より徒歩5分
- ・地下鉄千代田線／丸の内線／日比谷線「霞ヶ関駅」A13番出口より徒歩8分

