


# 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会】

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します。
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. 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方。
4. 日 程 令和8年2月20日（金）
5. 研 修 費 6,000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。
6. 定 員 100名（先着順）
7. 申込締切 ~~令和8年1月30日（金）~~→2月6日（金） **締切延長しました**  
※締切日以降も定員に達していない場合がありますので、ご連絡ください。  
[戸山サンライズホームページの研修会ページ](#)からもお申込みいただけます。
8. カリキュラム 別紙1「日程表」のとおり。
9. 受講決定 申込フォーム入力送信完了後、返信メールにて受講の決定をお知らせいたします。  
令和8年2月2日（月）頃より、順次研修費の振込先などを記した事務連絡をメールにて送信いたします。  
※2月4日（木）までに事務連絡メールが届いていない場合は、事務局までご連絡ください。（2月2日以降にお申し込みの方には、申込日から起算し3日以内に送信します。）  
※迷惑メールフォルダ内もあわせてご確認ください。  
※以降事務局からの連絡はメールにてお送りしますので、定期的にメールチェックをしてください。
10. 事前準備 **①パソコン（マイク、カメラ付きが必須）**  
※スマホ、タブレットではZoomの機能が不十分です。  
**※受講者1名につき1端末（パソコン）**  
②Zoom（Web 会議ツール）が使用できるインターネット環境  
③Zoomアプリのインストール  
戸山サンライズHP内研修会ページに「Zoomの操作方法」を掲載しています。
11. 修了証書 全課程修了者で、終了後のアンケートにご回答いただいた方には、後日修了証書を授与（郵送）します。

12. キャンセル 当センターHP研修会ページのキャンセル申請フォーム (URL:<https://forms.gle/JiKQxWhxaVfqPacQA>) に必要事項を入力の上送信してください。  
※研修費振込済の方の返金は令和8年3月下旬予定です。なお、2月17日(火)までのキャンセルは返金(振込手数料を引いた額)し、以降のキャンセル及び無断キャンセルは返金いたしかねます。

### 13. 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。A 4 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8年2月6日(金)

※遅れる際は当センターまでご連絡ください。

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(水)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 にし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。
  - ・オンライン配信時はなるべく静かな環境で参加をお願いいたします。
  - ・業務等を行いながらの受講、屋外や乗車中・移動中の受講はご遠慮ください。
  - ・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8年2月20日（金）

| 講義時間                 | カリキュラム                             | 講 師                                     |
|----------------------|------------------------------------|---|
| 10:40～11:10          | ※10:30からZoomのアクセスは可能               |   |
| 11:10～11:15          | 開会式・オリエンテーション                      |   |
| 11:15～12:15<br>(60分) | 特別講演<br>予測がつかない危機に対して<br>(不審者対応)   | 警視庁牛込警察署<br>生活安全課 防犯係<br>巡査部長<br>高橋 誠 氏 |
| 12:15～13:15          | 昼 休 憩 (60分)                        |   |
| 13:15～14:15<br>(60分) | 基調講演<br>福祉施設における<br>カスタマーズハラスメント対策 | 日本福祉大学<br>教授<br>綿 祐二 氏                  |
| 14:15～14:25          | 休 憩 (10分)                          |   |
| 14:25～15:25<br>(60分) | 分 科 会<br>「各施設におけるカスタマーズハラスメント対策」   | 日本福祉大学<br>教授<br>綿 祐二 氏                  |
| 15:25～15:35          | 休 憩 (10分)                          |   |
| 15:35～15:55<br>(20分) | 各グループからの発表                         |   |
| 15:55～16:10<br>(15分) | 講師総括                               | 日本福祉大学<br>教授<br>綿 祐二 氏                  |
| 16:10～16:15          | 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。