【2025 年度基幹支援センター研修事業】

第３回　相談支援専門員等スキルアップ研修

相談支援におけるカスタマーハラスメント対応

1 目 的

今年度も、各基幹相談支援センターが連携してスキルアップ研修を開催しています。

第3回となる今回は、相談支援の現場で課題となっている「カスタマーハラスメント」をテーマに取り上げます。ハラスメントへの適切な対応は、相談員を守るだけでなく、利用者が福祉サービスを安心して継続的に利用するためにも重要です。

そこで本研修では、弁護士を講師に迎え、法的な観点を踏まえつつ、実際の事例を通して、どのように対応し、どのように予防・再発防止につなげていくかを一緒に考えます。

日ごろの支援を振り返りながら、安心して相談支援に取り組むためのヒントを共有する時間としたいと思います。

2 主　催　京都市

3 実施機関　京都市西部障害者地域生活支援センター「うきょう」

4 日　時　2025 年12 月４日(木)9 時 50 分～16 時 30 分(9 時 30 分受付開始)

5 場　所　京都テルサ　東館3階　大会議室

6 対　象　指定一般・特定相談支援事業、障害児相談支援事業を実施する、あるいは実施を検討している事業所の管理者・相談支援専門員など

7 プログラム　別紙参照

8 参 加 費　無料

9 申込み方法等

（1） 申込み方法　別紙申込書の QR コードから、または FAX にてお申込みください。

（2） 申込み期限　**2025 年 11 月 25 日(火)必着**

10 定　員 70 名　※定員の関係でご参加いただけない方のみご連絡差し上げます。

11 その他

(1)本研修は、スキルアップ研修であり、受講をしても資格証等の発行はしていません。
(2)障害等による配慮を必要とされる方は、必ず申込書にご記載ください。
(3)指定特定・障害児相談支援の機能強化型Ⅰ～Ⅳの算定要件に該当する研修です。

お問合わせ先　社会福祉法人 京都総合福祉協会
京都市西部障害者地域生活支援センター「うきょう」
TEL／FAX:075-813-1922　担当:松本・福嶋

【プログラム(予定)】

【プログラム】※プログラム内容は変更する場合があります

＜午前＞

9:30～ 9:50		受付
9:50～ 9:55	5分	挨拶　京都市障害保健福祉推進室
9:55～10:00	5分	本研修の趣旨説明
10:00～10:30	30 分	【行政説明】 「就労選択支援に係る事業所指定及び 就 B アセスメントの取扱いについて」
10:30～11:15	45 分	相談支援におけるカスタマーハラスメント対応 椎名　基晴　氏(椎名法律事務所　弁護士)
11:15～11:30	15 分	休憩
11:30～12:15	45 分	相談支援におけるカスタマーハラスメント対応 椎名　基晴　氏(椎名法律事務所　弁護士)

～講師紹介～

京都市長寿すこやかセンター主催のハラスメントに関する研修講師や、京都障害児者親の会協議会の専門相談(法律相談)も担当されています。

＜午後＞

12:15～13:15	60 分	お昼休憩 （質問記入　12:30 回収〆切）
13:15～14:30	30 分	質疑応答
	15 分	午後ワーク　進行　金　直浩主任相談支援専門員 （支援相談ブロッサム） ロールプレイ　お題「カスタマーハラスメントと感じる場面での対応」 ワークの説明 個人ワーク
14:30～14:45	15 分	休憩
14:45～15:30	45 分	役決め・役作り 相談支援専門員役・本人役・家族役・事業所役など＋観察者 実演＋振り返り
15:30～16:00	30 分	グループワーク
16:00～16:15	20 分	グループ発表・講評(講師から)
16:25～16:30	5 分	終わりの挨拶・アンケート記入

【今後の予定】

第 4 回スキルアップ研修　 2026 年 2 月 10 日(火)

実施機関:京都市北部障害者地域生活支援センター「きらリンク」

【２０２５年度基幹支援センター研修事業】

相談支援専門員等スキルアップ研修（第３回）受講申込書

FAX 送信方向

FAX 番号　075-813-1922

京都市西部障害者地域生活支援センター「うきょう」 行

グーグルフォームか下記の申込書をFAXで送信、
どちらかでお申し込みください！

https://forms.gle/NxRtnfRrcGtARE5L9
グーグルフォーム

※ひとつの事業所で複数の受講者がおられる場合は、お手数ですが申込書をコピーしてご記入ください。

法人名	
事業所名	
事業所所在地	
連絡先	電話:　　FAX:
ふりがな 受講者氏名	
相談業務でカスタマーハラスメントと感じる場面や悩みや質問等	【記入にあたってのお願い】 ・ご提供いただいた事例は、個人や事業所が特定できない形で研修内にて取り上げさせていただきます。 ・記入欄に収まらない場合は、別紙にご記入のうえ、あわせてご提出ください。 ※より多くの方の事例を研修でご紹介できるよう、11月17日(月)までにご提出いただけると幸いです。
受講に対する必要な配慮	車いす使用 ・ 手話通訳必要 ・ 拡大文字資料必要 ・ ルビ付き資料必要 その他(　　)

申込み締切日：2025年11月25日(火)必着

※記入いただいた情報は、当該研修の運営に使用をさせていただきますので、予めご了承ください。

上記以外の目的で本人の了承なく個人情報を第三者に開示することはありません。