



トラブルの **深刻化** を防ぐ！

福祉現場のカスハラ対応研修

過度なサービス要求や職員への執着など、福祉現場で起こりうるカスハラ事例のロールプレイを通じて、事態を深刻化させない適切な対応を学びます。一人ひとりが組織的対応の起点となる力を身につけ、職場全体のカスハラ対応力の向上を目指します。



受講料
3,000円
(事前振込)

11 / 26 (木)
13:30 ~ 16:30

定員
40名
対象
社会福祉施設職員

- 講義**
- カスハラの実態と3つの要件
 - 適切なクレーム対応5ステップ
 - カスハラに対する「効果的な繰り返し表現」

ロールプレイ

利用者役・職員役・観察者役に分かれ、福祉現場で想定されるカスハラ事例についてロールプレイを行い、実践的な対応方法を学びます。

講師 **高田 真由美 氏** (Be as One 代表)

大阪府立大学 社会福祉学部卒業後、(株)船井総合研究所、(独)国際協力機構を経て、(公社)ひょうご観光本部ホスピタリティーマネージャーを務める。クレーム対応、接遇・マナーなど多数の研修に登壇。



受講生の声

受講前 利用者からカスハラを受けた際、どのように対応すればよいのかわからず、困り果てました。実践的な対応スキルを身につけたいです。

受講後 ロールプレイを通して、「誠意を見せろ!」「あいつを担当から外せ!」と言われたとき、どのように切り返せばよいのかを具体的にイメージできるようになりました!

申込 **市民福祉大学ホームページ**
(<https://www.shiminfukushidaigaku.jp/>)



お申込みページ

申込締切 11月5日 (木)

会場 **こうべ市民福祉交流センター**



- 各線「三宮」駅下車、徒歩15分
 - 市営地下鉄海岸線「三宮・花時計前」下車、徒歩7分
 - 市バス7系統「市民福祉交流センター前」下車すぐ
- 📍 (左の二次元コードでGooglemapへ移行します)

※個人情報は、研修にかかる事務以外には使用いたしません。



ハラスメント対策

離職防止

主催・お問合せ

社会福祉法人神戸市社会福祉協議会
市民福祉大学

〒651-0086 神戸市中央区磯上通3丁目1-32
TEL : (078)271-5300 FAX : (078)271-5365