

● 不当要求等（カスハラ）対応研修 ●

実施期間	令和8年11月6日		
対象者	全職員	定員	30人
目的・内容	理不尽かつ過度な要求に対して、職員が安心して適切に対応できる基礎知識と実務スキルを身につける。 担当者任せにせず、組織として住民サービスと職員保護の両立を図る対応力を高める。		
講師（敬称略）	結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行・ 取締役 森田 壮		

9:50 10:00		11:50 12:50		17:00 17:05	
11/6 (金)	オリエンテーション	1. 不当要求等（カスハラ）の定義 【演習1】ロールプレイング テーマ「ハードクレームの体験と状況収集」 2. ハードクレームに対する心得 3. ハードクレーム対応のステップ	昼休み	4. 情報収集ステップの知識と技法 【演習2】グループ演習 テーマ「聞くべき情報と聞いてはいけない情報の選別」 5. 諾否ステップの知識と技法 【演習3】グループ演習 テーマ「諾否の具体的なフレーズとタイミングの研究」 【演習4】総合演習 テーマ「ロールプレイング」 6. 研修のまとめ	ふりかえり（アンケート回答）