

令和 8 年度 カスタマーハラスメント対策研修

～適切な判断と対応が成否を分けるカスハラ対処と防止策～

収録型
WEB 研修

本研修の主旨

利用者や家族からの過度な要求や暴言など、介護・福祉の現場でもカスタマーハラスメントへの対応に悩む場面は少なくありません。こうした状況は職員の大きな負担となり、安心して働き続ける環境づくりの観点からも適切な理解と対応が求められています。

本研修では、カスタマーハラスメントの基本概念を理解するとともに、介護・福祉現場での実践的な対処や防止策について学びます。訪問系・入所系の事例検討やワークを通して、自分たちの職場での対応や関わり方を振り返り、カスハラを生みにくい職場づくりと、明日からの行動を見直す機会とします。

1 配信期間

令和8年 **11月4日** (水) 10時～ **12月23日** (水) 17時 (WEBによる収録動画配信)
※上記の期間内であれば、何度でも視聴することができます。

2 対 象

東京都民を対象とする福祉施設・事業所の職員

3 受講料

無料

4 内 容

◆プログラム

講義① : 介護・福祉現場のカスハラはなぜ起こるのか

講義② : カスハラへの基本姿勢とその対処

ワークⅠ : 訪問系/入所系 事例検討

講義③ : 介護・福祉現場のカスハラ防止策

ワークⅡ : カスハラを生みにくくする“ルールと線引き”チェック

◆研修時間

計130分 (個人ワーク含む)



5 申込締切

令和8年 **9月16日** (水)

6 受講決定

令和8年 **9月30日** (水)

「けんとくん」にご登録の事業所のアドレス (以下、登録アドレス) ヘメールでご案内します。案内メールが届いたら、「けんとくん」へログインし、「申し込み確認」から「受講決定」等をご確認ください。

【講師プロフィール】

梅沢 佳裕 氏

ベラガイア17人材開発総合研究所代表、最新福祉情報サイト【介護キャンパス】主宰、東京都登録講師派遣事業 登録講師、日本介護学会（日本介護福祉士会）所属

【経 歴】介護福祉士養成校の助教員を経て、特養などの相談員を歴任。デイサービス等の立上げに関わり、自らも管理者となる。日本福祉大学助教、健康科学大学准教授を経て、現在は現職として介護講師・人材開発アドバイザーを務める。

【資 格】社会福祉士、介護支援専門員、アンガーマネジメント・ファシリテーター

【講師からメッセージ】

介護・福祉の現場では、利用者や家族からの苦情や要望に丁寧に向き合うことが大切である一方で、暴言や威圧、不当な要求など、職員の就業環境を害する言動には、組織として適切に対応する視点も欠かせません。本研修では、カスタマーハラスメントの基本概念を整理したうえで、介護・福祉現場でなぜ起こりやすいのか、その背景を確認します。さらに、訪問系・入所系それぞれの事例を通して、苦情とカスタムの線引き、初動対応、記録と共有、職場としての防止策を具体的に学びます。

利用者理解や家族支援の視点を大切にしながらも、職員が一人で抱え込まず、組織で守られる対応につなげることが重要です。「我慢する」でも「対立する」でもなく、誠実さと境界線の両方を意識した関わり方を、明日からの実践に結びつけていただければと思います。あわせて、管理職やリーダー職に求められる、相談を受け止める体制づくりや、職場内で判断をそろえるためのポイントにも触れていきます。

現場で対応に迷いや不安を感じている方、職場のルールづくりや再発防止を考えたい方に、ぜひ受講いただきたい内容です。日々の支援を振り返る機会としてもご活用ください。

7 視聴パスワード および 資料等

- (1) 「視聴パスワード」は10月28日(水)以降、登録アドレスへメールでお送りします（メールが届かない場合は、お手数ですが下記のお問合せ先にご連絡ください）。
- (2) 配信開始後、「収録型WEB研修 特設サイト」の動画視聴ページより「研修資料」（PDF等）をダウンロードできます。配信終了後は「研修資料」（PDF等）のダウンロードも視聴もできません。
- (3) 本研修の動画は「字幕」付きです。

【実施・お問合せ先】

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室（高本・結城）
〒112-0006 東京都文京区小日向 4-1-6 東京都社会福祉保健医療研修センター1階
TEL：03-5800-3335 研修受付システム「けんとくん」 <https://www.kentokun.jp>

けんとくん



収録型 WEB 研修ご受講にあたって（無料研修）

申込みから受講（視聴）までの流れ

（１）視聴テスト

受講申込み手続き前に、東社協研修受付システム「けんとくん」（以下、「けんとくん」）から「収録型WEB研修 動画資料ページ」で、動画の視聴環境をご確認ください。

「視聴環境確認ページ」 <https://www.tkensyu.jp/instructions>

（２）申込み

「けんとくん」からお申込みください。各施設・事業所ごとに発行されているID・パスワードでログインし、受講申込フォームに必要事項を入力の上、お申込みください。

「けんとくん」 <https://www.kentokun.jp>

※「けんとくん」に団体登録がお済みでない場合

「けんとくん」にアクセスして、「新規団体登録」をお願いします。
新規団体登録の申込み後、IDとパスワードが発行されるまで2～3営業日かかります。申込締切日を勘案のうえ、手続きを行ってください。

（３）受講決定

【重要】

○申込締切日の約2週間後、受講決定に関するご案内を登録アドレスへメールでお送りします。

（差出人：kentokun@shakyo-sys.jp）

○案内メールが届いたら「けんとくん」にログインして「申し込み確認」の画面より通知文をダウンロードし、詳細をご確認ください。

□受講決定通知、□落選通知、□詳細情報など。

（４）「視聴パスワード」の受理

「視聴パスワード」は、登録アドレスへ配信開始日の約1週間前にメールでお送りします。

（５）受講（視聴）



研修動画は「収録型WEB研修 動画視聴ページ」から、視聴パスワードを入力し、視聴してください。<https://www.tkensyu.jp>

【受講（視聴）にあたって、以下をご準備ください】

- ①インターネット通信環境
- ②パソコン・タブレット等の利用を推奨
- ③ヘッドフォンまたはイヤフォン（必要に応じて）
- ④資料（必要に応じ、特設サイトよりダウンロードしてご利用ください）

（６）アンケート回答

研修動画の視聴後には、WEB上で「受講者アンケート」（※Google フォーム）のご回答をお願いします。アンケート結果は、今後の企画検討の参考とさせていただきます。

収録型WEB研修の受講にあたって

受講申込みにあたっては、以下の事項を必ずご確認ください。お申込みをいただいた場合は、下記の項目に同意したものとみなしますので、予めご了承ください。

（１）禁止事項

- ①研修動画及び資料の無断複製（録音、録画、キャプチャー等）及び他のWEBサイトや著作物等への転載等を固く禁じます。
- ②視聴するために使用するURL・パスワード等は、**本講座受講者のみ**利用可能です。複数人受講を希望する場合は、受講者全員分のお手続きが必要となります。お申込みされていない方との共有は固く禁じます。

（２）免責・注意事項

- ①ご利用のインターネット回線の状況や視聴側のパソコン環境等により、映像や音声途切れる、または停止するなど正常に視聴できないことがあります。受講者の視聴機器、通信環境、ソフトウェア、その他の利用に関わるトラブルについて本会は一切の責任を負いません。
- ②スマートフォン等による視聴は、契約されている通信事業者との契約内容によっては高額な料金を請求される場合がありますので、特にご注意ください。

【お問合せ先】

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室

〒112-0006 東京都文京区小日向 4-1-6 東京都社会福祉保健医療研修センター1階

TEL：03-5800-3335 東社協研修受付システム「けんとくん」 <https://www.kentokun.jp>