

カスタマーハラスメント対策・階層別研修

2026年10月1日から、
カスタマーハラスメント対策が事業主の義務になります

法令対応だけで終わらせない。
「職員を守る仕組み」づくりから、安心して働き続けられる職場へ。

利用者やご家族のご意見に丁寧に向き合う姿勢を大切にしながらも、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）から職員を守るため、判断基準と組織対応のルールを整え、現場が迷わず動ける状態をつくります。



現場で起こりやすい3つの迷い — 離職と信用低下を防ぐために

1 区別の迷い

どこからが「カスハラ」か
・連日の長電話、人格否定の言葉
・「失礼では」と言えず受け続ける
→ 線引きが人により異なる

2 対応範囲の迷い

誰が、どこまで対応するか
・一人で抱え込み、謝罪を繰り返す
・訪問先や夜間など一人対応の場面
→ 要求が広がっても止められない

3 切り替えの迷い

いつ組織対応へ切り替えるか
・「まだ報告するほどでは」と放置
・記録がなく事実確認ができない
→ 離職や苦情として表面化

階層別研修プログラム — 役割ごとの学びが現場でつながる

対象	研修で扱う内容（重点テーマ）	目的
管理者 ・リーダー層	・方針、判断基準、対応体制を整える ・カスハラの背景をサービス改善に活かす ・事例演習（管理職）	組織としての対応体制を整え、職員を守る
中堅層	・新人職員のフォロー体制を考える ・事実の記録、組織対応を考える ・事例演習（中級）	現場と管理者をつなげることができる
一般層	・カスハラとクレームの区分について知る ・記録、報告の流れを確認する ・事例演習（初級）	クレームとカスハラの違いを理解し、必要な報告ができる

研修で期待される効果

- ・ 判断基準を統一しばらつきを軽減
- ・ 管理者への早期報告
- ・ 安心して働ける職場環境づくり
- ・ 現場の不安と抱え込みの防止
- ・ 組織的な対応力の向上
- ・ 職員定着と支援の質の向上

組織を守り、職員が安心して働き続けられる環境をつくる

関連研修

パワーハラスメント研修

上司から部下だけでなく、同僚間や部下から上司への言動も含め、ハラスメント該当行為を理解します。

虐待防止研修

日々の支援を振り返り、組織として虐待を防ぐための共通理解と実践力を高めます。



料金・実施概要

15万円/回

税別・交通費別
各1時間・グループワークあり

原則として訪問研修(オンライン研修のご相談も承ります)

実施階層例: 管理者・リーダー層／中堅層／一般層
3階層×各1回

合計 **45万円** (税別・交通費別)

申込みから実施まで

申込み

事前相談
(オンライン)

日程・内容調整

研修実施

まずは、貴法人の課題や職員構成をお聞かせください

株式会社川原経営総合センター 介護経営コンサルティング部 担当：木内・池田

〒140-0001 東京都品川区北品川 4-7-35 御殿山トラストタワー9階

メール：n-kiuchi@kawahara-group.co.jp 電話番号：03-5422-7147

電話受付時間 月～金（祝祭日除く）10:00～17:00

1回のみの研修実施や、他テーマと組み合わせた研修をご希望の場合、お気軽にご相談ください。

※本研修は個別事案の法律相談ではありません。改正法の詳細は厚生労働省や政府広報の情報をご確認ください。