

# 「介護現場のカスタマーハラスメントの予防と防止」 ～職員を守るカスハラ対応！～ 実施要綱

## 1 研修のねらい

医療・福祉・介護の現場において、福祉・介護従事者（職員）が、利用者やその家族等から受ける、人権・人格・自尊心を侵害されたりするような暴言、暴力、迷惑行為、性的嫌がらせなどのハラスメントは、その数、質ともに深刻化を増し、対策の重要性が高まっている現状があります。

一方で、迷惑行為やハラスメントは、その行為者、内容や程度も様々で、組織的な対策にはなかなか着手できていない現状もあります。

本研修では、迷惑行為・ハラスメントを受けた際、どう向き合い、どのように対応すべきか、またどう予防していくかについて、講義と演習を通じて、その基本姿勢や対応の基本スキルを学び、職員・スタッフ、施設・事業所をいかに守るかを考えていきます。

### 〔ポイント1〕

- ・カスタマーハラスメントが起こる要因
- ・実際にあったハラスメント事例
- ・カスタマーハラスメントがもたらす影響

### 〔ポイント2〕

- ・カスタマーハラスメントに対する予防策
- ・カスタマーハラスメントが起きた際の対応方法
- ・職場の安全管理

## 2 受講対象

介護保険施設・事業所、社会福祉施設、社会福祉協議会等で、苦情相談やクレーム対応、施設の安全管理、サービス提供に関する責任者及び管理職員等

(※研修内容及び使用する事例等は、高齢者介護・医療系が中心となりますので、あらかじめ御了承願います。)

## 3 期 日

令和7年1月28日（火）

## 4 受講定員

60名

※申込受付期間内であっても定員に達した場合、申込みを締め切る場合があります。

## 5 実施方法

オンライン（Zoom）

## 6 申込受付期間

11月25日（月）午前9時～12月11日（水）

上記申込期間中に「研修受付システム」にログインの上、お申込みください。

## 7 受講料

秋田県社協会員施設職員 ※（注1） 5,000円

秋田県社協非会員施設職員 8,000円

※（注1）令和6年11月1日現在で会員登録されている施設・事業所の職員。

※受講料は、事前にお振込みいただきます。振込手数料については、各自で御負担願います。

## 8 留意事項

### (1) 申込受付

受付期間内で定員の範囲内において先着順とします。申込受付期間内であっても、定員に達した場合は申込受付を締め切りますので、あらかじめ御了承ください。

### (2) 受講の可否

申込受付期間の終了後、1週間以内にメールで連絡します。予定日を過ぎても連絡がない場合はお手数でも担当まで御確認ください。

### (3) 受講料

受講決定者には、「受講決定通知書兼受講料請求書」をメールでお送りします。指定期日までに受講料をお振込みください。なお、振込み手数料は受講者（振込み人）負担となります。

### (4) 研修カード

研修終了後、修了証を郵送します。

### (5) その他

- ① 受講申込後に、欠席又は申込事項に変更がある場合は、速やかに「研修受付システム」から修正してください。
- ② 受講申込時に入力された個人情報、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。

## 9 【オンライン研修受講の流れ】

詳細は、別紙「オンライン研修（Zoom）受講申し込みにあたっての留意点」参照してください。

- (1) 本研修では受講者1人につき1台のパソコンが必要です。OS環境該当のタブレット・モバイル端末でも受講可能ですが、グループワークを行いますので、パソコンで受講してください。
- (2) カメラやマイクが使用できるよう、事前に確認してください。パソコン機器等の操作面についてのお問合せには、対応できませんので、御了承ください。
- (3) 本研修ではZoomを使用しますので、事前にアプリケーションをインストールしてください。
- (4) 当日受講用及び接続テスト用のURL、ID・パスコードは、受講決定者に別途メールで送信します。
- (5) 研修資料は別途、メールでデータを送ります。研修前日までに受信しない場合は、担当まで御連絡ください。データ到着後、研修当日までに印刷をして準備してください。

### 《研修に関する 問い合わせ・申込先》

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会 施設振興・人材・研修部

(秋田県福祉保健人材・研修センター)

研修担当／佐藤（一）・池田

〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5 秋田県社会福祉会館7階

TEL 018-864-2775 FAX 018-864-2840

e-mail : [kc@akitakenshakyō.or.jp](mailto:kc@akitakenshakyō.or.jp)

### 《会員及び入会方法等に関する問い合わせ先》

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会 総務企画部 総務・企画情報担当

TEL 018-864-2711

## 〔日 程 表〕

	日 時	研 修 科 目
1 / 28 (火)	12:20~12:50	Zoom ミーティング入室 (受付)
	12:50~13:00	オリエンテーション
	13:00~16:00	<p>【講義・グループディスカッション】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 背景・リスク要因           <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害者に関する要因</li> <li>・加害者に関する要因</li> <li>・環境に関する要因</li> </ul> </li> <li>➤ ハラスメントの影響           <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害者・同僚や目撃者・医療機関</li> </ul> </li> <li>➤ 行為例           <ul style="list-style-type: none"> <li>・身体的暴力・言葉の暴力・セクシュアルハラスメント</li> <li>・ストーカー等</li> </ul> </li> <li>➤ 予防：事件発生リスクの低減           <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な心がけ</li> <li>・環境整備</li> <li>・防犯設備等</li> </ul> </li> <li>➤ 事件発生時の対応           <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害者の対応・現場保存・証拠収集</li> <li>・行為類型別ポイント等</li> </ul> </li> <li>➤ 事件発生後の対応           <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員のケア</li> <li>・加害者への対応</li> <li>・組織としての対応等</li> </ul> </li> </ul>
	16:00~	研修アンケート記入ほか

### 【講師】 株式会社 ケンズプロ

代表 新 田 和 代 氏 (社会保険労務士・行政書士)

〒060-0062 北海道札幌市中央区南2条西6丁目14番地 大友ビル7階

職場のハラスメントやコンプライアンス、ビジネスと人権、DE&I の専門家。大学卒業後、民間企業に就職したのち、2007 年、社会保険労務士・行政書士事務所を開設、2017 年、株式会社ケンズプロを設立。全国多数の民間企業や自治体、業界団体に、人事コンサルティングを提供している。特に、ハラスメント行為者個別研修プログラム、社外相談・通報窓口や面談を通じた第三者的立場による社内調査や課題抽出及び対策立案、ガバナンス体制強化策などで高い成果を上げている。

#### 《専門分野》

- ・ 職場のハラスメント (セクハラ・セクハラ・カスハラ・アカハラ等)
- ・ 労務リスクマネジメント
- ・ ビジネスと人権
- ・ コンプライアンス・モラル／内部統制システム
- ・ DE&I
- ・ 人的資本経営
- ・ 知的資産経営、等