

介護現場における カスタマーハラスメントの実際と対応

介護現場では利用者や家族との信頼関係が不可欠である一方で、近年は過度な要求や暴言、威圧的な言動などのカスタマーハラスメントが問題となっています。こうした状況を受けて国は2026年10月から、全ての産業に対してカスタマーハラスメント対策を義務化する方針を示しました。

対策としてカスタマーハラスメントに該当する行為の定義を明文化し、職員や利用者・家族への周知が重要ですが、それでも防げない悪質なケースも存在します。

今回の研修会では、第1部でグループワークを行い、各事業所での事例と対応方法を共有し、第2部では葺合警察署の生活安全課よりカスタマーハラスメントの適切な対応や留意点を教えていただき、警察との連携についてお話しいただきます。



日 時：令和8年10月13日（火） 14:00～16:30（受付 13:30）

第1部 グループワーク「カスタマーハラスメントの実際」

多職種のグループで、カスタマーハラスメントの状況や効果的な対応について話し合います。

第2部 講演「カスタマーハラスメント～危険を感じる場合の対応～」

講 師：兵庫県葺合警察署 生活安全課 生活安全係 係長 高橋 一人 氏

会 場：こうべ市民福祉交流センター 2階 201教室

※詳しくは裏面の案内図をご覧ください。

※オンライン参加、アーカイブ配信はありません。

参 加 費：無 料

定 員：80名 ※応募多数の場合は抽選

申込締切：10月6日(火)



参加の可否を10月7日(水)にE-mailでお送りします。
E-mailが届かない場合は、事務局宛ご連絡ください。

研修に先立ち、
カスタマーハラスメントに
関するアンケートを実施しています。
研修に参加されない方もアンケートに
ご協力お願いします。
回答はこちらから↓



**お申込み：裏面の申込用紙にご記入の上、FAXでお申込みいただくか、
協会ホームページの申込フォームからお申込みください。**

お願い 今回のご案内は、同一住所地に複数の事業者がある場合には、代表して1部お届けしていますので、他の事業所の方々にもご回覧いただきますようお願いいたします。

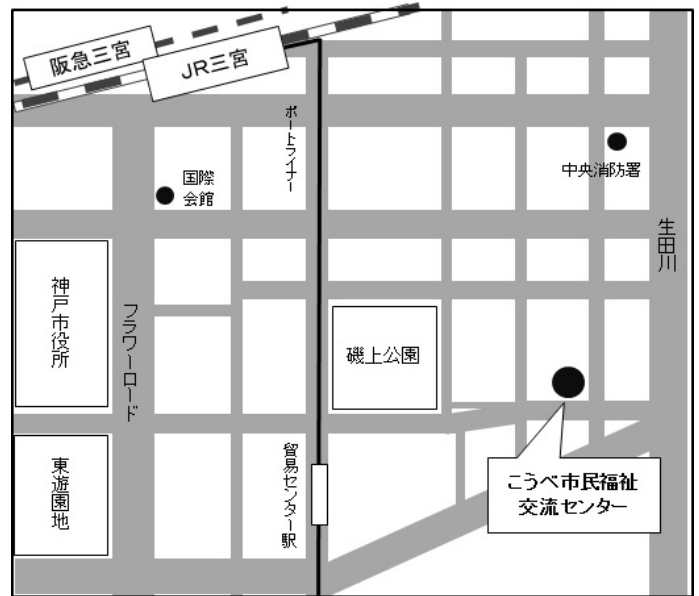
会場案内

こうべ市民福祉交流センター 2階 201 教室

神戸市中央区磯上通3-1-32

電話 078-271-5310

- JR、阪急、阪神、市営地下鉄「三宮駅」から徒歩15分
- 市営地下鉄海岸線「三宮・花時計前駅」から徒歩10分
- ポートライナー「貿易センタービル駅」から東へ徒歩5分
- 市バス7系統「こうべ市民福祉交流センター前」正面



【お申し込み・お問い合わせ先】

神戸市介護サービス協会事務局

〒651-0086 神戸市中央区磯上通3-1-32 こうべ市民福祉交流センター4階

神戸市社会福祉協議会 福祉事業課内

電話 078-271-5326 Fax 078-271-5366

E-mail: kaigo@with-kobe.or.jp https://www.kaigo-kobe.net

申込締切：10月6日(火)

参加の可否を10月7日(水)にE-mailでお送りします。
E-mailが届かない場合は、事務局宛ご連絡ください。



申込フォーム

令和 年 月 日

FAX (078-271-5366)

神戸市介護サービス協会 研修会申込用紙 (10月13日開催分)

【申込み事業者】

事業所名 (施設名)			
所属団体 (該当に○)	1. 神戸市老人福祉施設連盟 2. 神戸市介護老人保健施設協会 3. 神戸市民間病院協会 4. 神戸市シルバーサービス事業者連絡会 5. 神戸市医師会 6. 神戸市歯科医師会 7. 神戸市薬剤師会 8. 非会員		
事業所住所			
事業所電話		事業所 FAX	
E-mail ※必ずご記入 ください			

【参加者氏名・職種】

ふりがな		職 種	
氏 名			

※申込用紙が足りない場合はコピーをお願いします。

※申込書に記載いただく個人情報については、当研修会に係る事務以外には一切使用いたしません。