

カスタマーハラスメント 対策研修

法改正を踏まえた組織的対応と
現場を守るマネジメント

令和7年の労働施策総合推進法の改正により、カスハラ対策は雇用管理上の措置義務とされ、福祉現場においても、組織的かつ具体的な対策を進めることが求められています。

本研修では、カスハラの法的定義を整理し、正当な苦情との線引きを明確にしたうえで、法人として定めるべき指針の点検や、日常業務の中で取り組める予防策について学びます。さらに、職員からカスハラに関する相談・報告を受けた際に、組織としてどのような視点で判断し、対応すべきかについて、事例を通して具体的な対処法を考えます。

4月16日(木) 10:00～16:00

内容

カスハラ対策の法改正について

- ☒ 法的定義
カスハラと苦情の違いを説明できますか？
- ☒ 自法人のカスハラ対策指針の点検
いざという時に、運用できますか？

カスハラの予防と発生時の対応

- ☒ カスハラを発生させないための
リスクコミュニケーションの考え方
- ☒ 職員から相談・報告を受けた際の
基本対応(職場環境配慮義務について)



自法人のカスハラ対策の手引き・マニュアルをご持参ください

対象

社会福祉施設職員の方

講師

川崎 理代 氏
(株式会社エイデル研究所 経営支援部)

定員

50名 ※申込多数の場合は、神戸市在勤
在住の方を優先させていただきます。

申込

市民福祉大学ホームページ (<https://www.shiminfukushidaigaku.jp/>)
※お知らせいただいた個人情報は研修にかかる事務以外には使用いたしません。



お申込みページ

申込み締切 3月26日(木)

※締切後についてはお問合せください。

会場

こうべ市民福祉交流センター

- 各線「三宮」駅下車、徒歩15分
 - 市営地下鉄海岸線「三宮・花時計前」下車、徒歩7分
 - 市バス7系統「市民福祉交流センター前」下車すぐ
- 📍 (左の二次元コードでGooglemapへ移行します)



受講料
6,000円

受講生の声

カスハラに対して、組織として対応するという視点を持つことができました。今日学んだカスハラの知識を職場内で共有し、職員を守れるように対策をしていきたいと思います。



主催・お問合せ

社会福祉法人神戸市社会福祉協議会
市民福祉大学

〒651-0086 神戸市中央区磯上通3丁目1-32
TEL: (078)271-5300 FAX: (078)271-5365