

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できます。

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？



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

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)

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



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。

受講料
6,000円

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