

## —開催趣旨—

日々の業務の中で、利用者や家族からの不当・過度な要求や威圧的な言動など、いわゆるカスタマーハラスメントへの対応に難しさを感じる場面はありませんでしょうか。生活支援や生活指導、制度説明をめぐっては、正当な要望との線引きに悩み、対応を一人で抱え込んでしまうケースも少なくありません。

本研修では、カスタマーハラスメントの基本的な考え方や判断のポイントを分かりやすく整理するとともに、初動対応の進め方、記録や情報共有の方法、組織として対応するための体制づくりについて学びます。職員の安全と尊厳を守りながら、安定した運営と支援の質の確保につなげるための実践的なヒントを得ていただけます。

**主催** 公益社団法人 全国老人福祉施設協議会

**開催形式** オンデマンド動画配信

お申込者の方には申込後 5 営業日以内を目処に、郵送にて請求書をお送りいたします。

配信予定日以降、受講費のご入金が確認できた方から研修動画視聴のための URL を申込時にご登録いただいたメールアドレス宛にご連絡いたします。

**申込期間** 令和 8 年 3 月 6 日（金）～令和 8 年 6 月 16 日（火）

**配信期間** 令和 8 年 3 月 23 日（月）～令和 8 年 6 月 30 日（火）

**受講費** 会 員：3,000 円 / 非会員：6,000 円

**受講対象** 高齢者福祉施設の施設長、職員等

**申込方法** 全国老施協ホームページ（<https://www.roushikyo.or.jp/>）の「募集・申込」⇒「研修・動画・資料等の申込」にアクセスいただき、お申し込みください。

**（※全国老施協会会員の方は、必ず会員ログインのうえご購入ください）**

※申込内容の変更や参加取消を行いたい場合は、問い合わせ先までご連絡ください。

※配信開始日以降の受講費のご返金は原則として対応いたしかねます。

※配信開始日の前日までに申込み取消のご連絡を頂いた場合、受講費のお振込は必要ありません。

※お申込により知り得た個人情報（氏名、住所、連絡先等）については、個人情報保護法に基づき、研修運営業務（参加者の管理、参加者への連絡、請求書の送付等）以外には使用しません。

## プログラム

時間	内容
約 105 分	<p><b>1. 基準・基本から考えるカスタマーハラスメントと予防（約 30 分）</b>            カスタマーハラスメントの定義や正当な要望・苦情との違いを整理し、養護・軽費老人ホームの現場で起こりやすい事例を通じて、判断の基準や未然防止の考え方を学びます。</p> <p><b>2. 契約・体制整備による起こさない仕組みづくり（約 35 分）</b>            契約書・重要事項説明書や掲示物等を活用した予防のポイントを確認するとともに、相談・判断・対応の流れなど、施設全体で対応するための体制整備について理解を深めます。</p> <p><b>3. 発生時の対応アラカルトと契約解除（約 40 分）</b>            カスタマーハラスメント発生時の初動対応や記録の取り方、説明・謝罪の考え方を整理し、改善が見られない場合の契約解除までの対応手順と留意点を学びます。</p> <p style="text-align: right;"><b>講師：弁護士法人 おかげさま            代表弁護士 外岡 潤 氏</b></p>

## 問い合わせ先

公益社団法人全国老人福祉施設協議会（担当：浅沼・内藤・青木）

〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-1 塩崎ビル 7F

TEL：03-5211-7700 FAX：03-5211-7705 E-mail：[js.04@roushikyo.or.jp](mailto:js.04@roushikyo.or.jp)