

オンライン

# 介護付きホーム・カスタマーハラスメント 防止対策研修（基礎編）

2025

10/17 金

14:00-17:00  
入室開始13:45

近年、ご入居者もしくはご家族からのハラスメント、いわゆる「カスタマーハラスメント」の問題は深刻化しており、無視できない問題となっています。カスタマーハラスメントへの対応は、まずは職員1人1人が、カスタマーハラスメントに対する知識やその対応方法を身に付けていくことが肝要です。

本研修では、入社歴が浅い職員をはじめ全職員を対象に、カスタマーハラスメントとは何か、対応フロー、ストレス対処・セルフケア等の基礎知識を習得することを目的に実施します。



講師：宮本 薫 氏  
SOMPOリスクマネジメント(株)  
医療・介護コンサルティング部  
上席コンサルタント

## 【当日プログラム】

<講義・演習（テーマや時間は一部変更になる場合がございます）>

- ▶ 1. 開会及び挨拶 14:00～14:05
- ▶ 2. カスタマーハラスメントの定義・背景・事例紹介 14:05～14:35
- ▶ 3. ハラスメントと正当な苦情の違い 14:35～15:00
- ▶ 4. カスタマーハラスメント対応フロー 15:00～16:35
- ▶ 5. ストレス対処・セルフケアについて 16:35～16:55
- ▶ 6. 事務連絡、各種ご案内 及び閉会 16:55～17:00

2006年 損保ジャパン・リスクマネジメント（旧社名）に入社。BCM事業部、CSR・環境事業部などでコンサルティング業務に従事。

2017年 医療・介護コンサルティング部の配属となり、現在に至る。

2020年（介ホ協）経営者セミナーにて基調講演。

2021年～（介ホ協）BCP策定研修の講師

<主な著作物>

寄稿「BCPの目的はあくまで経営の継続 災害・感染症対策とは違う」（保健・医療・福祉サービス研究会「Visionと戦略 2021年5月号」）

主催



一般社団法人  
全国介護付きホーム協会

会場

オンライン／ZOOM

セミナー  
参加費

正会員：無料  
非会員：1名につき 10,000円

対象

全職員（入社が浅い方など）

定員

先着順受付  
**500名**

申込  
締切

2025年10月15日（水）  
17時まで

## 申込方法・諸注意

- ◆ 全国介護付きホーム協会ホームページ内 **研修・イベントページ** より申し込み  
定員になり次第締め切りとなりますので、お早めにお申し込みください。
- ◆ <https://www.kaigotsuki-home.or.jp/schedule/2025/493/>
- ◆ お申し込み後は「受付確認メール」の受信を確認ください。受信ができていない場合は、  
申込が最後まで正しく完了していない場合がございます。
- ◆ 研修は最初から最後まで受講できる方に限り申し込みください。業務都合による途中離席はご遠慮ください。
- ◆ ビデオカメラ、マイクはオンにしてご参加をお願いします。
- ◆ 1台の端末を複数名で共有して視聴する場合は1名と数えます。



お問い合わせ 一般社団法人全国介護付きホーム協会 事務局

Tel: 03-6812-7110 Mail: Shuichi.izu@kaigotsuki-home.or.jp