

出雲市 令和7年度

# 介護現場のカスハラ対策研修

～今日からできる“カスハラを起こさせない職場づくり”～

近年、介護現場では利用者や家族からの暴言・過剰な要求など、“カスタマーハラスメント(カスハラ)”への対応が課題となっています。本研修では、管理者を中心に、現場で働く職員が安心して業務にあたれるよう、予防から初期対応・組織的な対策までを学びます。

## セミナー内容

参加費 無料

- カスハラの正しい理解～カスハラの定義と法的根拠～
- 苦情とハラスメントの線引き
- カスハラを“起こさない”ための予防と準備  
組織・個人で予防策 / 対応の統一 / 情報共有 / 早期察知のポイント
- 発生時の初期対応と報告体制  
感情的に巻き込まれないための姿勢 / 言葉の選び方
- 管理者・組織として職員を守る仕組みづくり  
職員保護・事実確認・再発防止策 / 被害職員への心理的フォロー

日程 2026年2月26日(木)

時間 14:00～16:00  
(受付時間 13:30～)

参加方法 会場：出雲市役所3階「大会議室」  
ライブ配信：zoomアプリ

定員 会場：50名  
ライブ配信：上限なし

## 講師

会場登壇予定

林原 豊(OFFICE IMAGINE 代表)

医療・社会福祉法人で22年間勤務、グループホーム施設長を経て、介護老人保健施設にてマネジメント職として勤務し、退職後独立。「顧客第一主義」「理想を求めて限界の中で最善を尽くす」を貫いて、経営や運営に関することはもちろん、全国的に少ない「現場で一緒に考えるOJT」に特化した人材育成コンサルティングが可能。

大阪健康福祉短期大学 非常勤講師  
鳥取県介護福祉士会 理事

## 参加対象

### 市内介護施設・事業所の

- ・管理者・リーダー層の方
- ・現場対応に不安を感じている職員の方
- ・組織としてのカスハラ対策を見直したい事業所の方

お申込み  
お問合せ

公益財団法人 介護労働安定センター島根支部

〒690-0003 島根県松江市朝日町498 松江センタービル9F

TEL: 0852-25-8302 FAX: 0852-25-8303

主催：出雲市(健康福祉部高齢者福祉課) 実施機関：(公財)介護労働安定センター島根支部