

カスタマーハラスメント研修

～カスタマーハラスメントの対応を共に考えよう～

カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応で、判断に迷ったり、一人で抱え込んでしまったりした経験はありませんか？

本研修では、カスハラ・クレーム・要望の見極め方やカスハラへの対応方法を講義とグループワークを通じて学びます。カスハラの背景には、利用者や家族の不安・孤独感など、さまざまな事情が隠れていることも少なくありません。そうした視点も大切にしながら、多職種でチームとして連携するためのヒントを一緒に考えます。また、警察より緊急時の通報タイミングや身の守り方についてもお伝えします。

日時：令和8年7月22日（水）14時00分～16時00分
（13時45分受付開始）

場所：長田区役所 6階多目的室（神戸市長田区北町3丁目4-3）

対象：医療・介護・福祉の専門職

定員：60名（先着順）

*今年度より受講証については発行しないことになりました。

*天候等により研修会を中止する場合があります。中止の際は神戸市医師会医療介護サポートセンターのホームページ（<https://kobe-iks.net/>）に掲載しますのでご確認ください。

<プログラム>

①講義 「これってカスハラ？要望？」

～介護現場の事例から見極めや対応方法をみんなで考える～

講師：株式会社 ARIVE 代表取締役 小寺 智久 氏



【講師プロフィール】

社会福祉士・介護福祉士。特別養護老人ホーム介護職員、介護老人保健施設支援相談員を経て、介護職員約2,000名を擁する医療介護法人にて経営管理・法人統括業務に従事。多数の苦情・要望・事故対応や改善支援を経験後、現在は介護事業所向けに業績改善・組織構築・人材育成の支援・研修を行っている。「明日から現場で使える」実践的な内容を大切にしている。

②講義 「緊急時の通報タイミングと身の守り方について」

講師：長田警察署 生活安全課 係長 金山 裕一郎 氏



※申込方法：別紙の申込書にてFAXで申込み（7/15〆切）

※この研修は、主任介護支援専門員研修履修証明書を発行いたします

なお、主任介護支援専門員研修履修証明書は再発行や申込み時以外での受付はできませんのでご了承ください。書類に不備があった場合には発行できませんのでご注意ください

【問い合わせ・申込先】長田区医療介護サポートセンター 担当：森口

TEL:078-641-5661 FAX:078-641-5662

共 催：長田区医師会、長田区役所（保健福祉課）

長田区内あんしんすこやかセンター 長田区医療介護サポートセンター

<申し込み先> 7月15日×切
長田区医療介護サポートセンター
FAX：078-641-5662

参加無料
申込要

研修参加申込み書

開催日：令和8年7月22日（木）14時00分～16時00分
（13時45分より受付）

開催場所：長田区役所 6階 多目的室

*今年度より受講証については発行しないことになりましたので、お申込みされた方は直接会場にお越しください。

*天候等により研修会を中止する場合があります。中止の際は神戸市医師会医療介護サポートセンターのホームページ (<https://kobe-iks.net/>) に掲載しますのでご確認ください。

所 属 (病院名・薬局名・事業所名等)	
連 絡 先	電 話：
	FAX：

参加者氏名	職 種	主任介護支援専門員 履修証明書発行
		要 不要
		要 不要

【講師への質問】

※主任介護支援専門員履修証明書の発行希望の方は、当日、履修証明申請書と
介護支援専門員証コピー、返信用封筒（切手貼付）をご持参ください。

なお、主任介護支援専門員研修履修証明書は再発行や申込み時以外での受付はできません
のでご了承ください。書類に不備があった場合には発行できませんのでご注意ください



【開催場所】

長田区役所 6階 多目的室

【住所】神戸市長田区北町3-4-3

【アクセス】

市営地下鉄 西神・山手線「長田（長田神社前）駅」・
神戸高速鉄道「高速長田駅」下車西へ徒歩5分