

事例で
 学ぶ!

介護・福祉業界の カスハラ対策と 現場の守り方


職員を守ることは、利用者へのより良いサービスにつながります。

近年、介護・福祉の現場では、利用者やご家族からの暴言・威圧的な言動・過度な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」への対応が大きな課題となっています。

「どこまで対応すべきなのか」「応諾義務があるから断れないのでは?」「職員を守りながら、利用者対応も適切に行いたい」

このようなお悩みを抱える経営者・施設長・管理者の皆様に向けて、実際の事例を交えながら、現場で役立つ対応方法を分かりやすく解説します。

 職員を守る
 仕組みづくりを


このような方におすすめです


 施設長・
 管理者の方

 人事・労務
 担当者の方

 カスハラ対策を
 検討している
 事業所

 職員の離職防止・
 メンタルケアに
 取り組みたい方

 苦情対応の
 判断基準を
 知りたい方

セミナープログラム

- 1 カスハラの定義と判断基準**
 「正当な苦情」と「カスタマーハラスメント」の違いを整理します。
- 2 介護・福祉業界で生じやすいカスハラの特徴と発生原因**
 介護・福祉現場特有のトラブル事例をもとに解説します。
- 3 現場を守るためのカスハラ防止策**
 組織として取り組むべき予防策やルールづくりをご紹介します。
- 4 カスハラが生じたときの対応のポイント**
 初期対応から記録、組織内共有、弁護士へ相談するタイミングまでお伝えします。
- 5 介護業界における応諾義務とカスハラ対応の両立ライン**
 法律上の考え方を踏まえ、「対応すべきこと」と「対応しなくてよいこと」の線引きを解説します。

講師


 弁護士
西村 珠瑛
 (にしむら みえ)

介護・福祉分野の法律問題を多く取り扱い、現場に寄り添った実践的なアドバイスをしています。

日時

2026年
9月3日 木
13:00~14:00

開催方法

 オンラインセミナー (Zoom)
 ZoomのURLはお申込み後にご共有いたします。

参加費

無料

参加特典

 カスハラ対応マニュアル
 (アンケートにご協力いただいた方)

主催

弁護士法人 森大輔法律事務所

〒104-0061 東京都中央区銀座5-15-1 南海東京ビルディング8階

☎ 03-6226-5096

✉ shinpo@morid-law.com

 🌐 <https://moridaisukelawoffices.com/>

 弁護士法人
 森大輔法律事務所