

東京開催

介護付きホーム・カスタマーハラスメント 防止対策研修（ロールプレイ編）

2026

2/17 火

13:00-17:00

受付開始12:30

近年、カスタマーハラスメントへの対応が経営課題のひとつになっています。本研修では、職員の心を守り、働きやすい職場づくりにつながるように、事例研究（ロールプレイ）を交えながら、カスタマーハラスメントへの対応に係る知識と対人スキルをより高めることを目的にしています。



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. カスタマーハラスメントとは何か～苦情とカスハラの違い～
2. カスタマーハラスメントに対応する
 - 2-1. 苦情対応フローを学ぶ～カスハラ対応の基本～
 - 2-2. カスハラ対応を学ぶ～カスハラ対応の留意点～
3. 事例研究（ロールプレイ）
4. 日頃からの取り組み

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。

2025年（介ホ協）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）講師

<主な著作物>

「きちんと苦情対応 介護職員のための苦情対応マニュアル」（全国社会福祉協議会、2014）

全国介護付きホーム協会 NEWS_LETTER25-04月春109号_特集0416「カスハラ」時代におけるリスクマネジメントの考え方

主催



会場

Share Working Studio 35 (RoomC+D+E)

東京都港区西新橋1丁目16-7

三甲新橋ビル 7F

内幸町駅 徒歩2分、新橋駅 徒歩5分、虎ノ門

駅 徒歩6分、虎ノ門ヒルズ 駅徒歩8分

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

定員

先着順受付
30名
※原則として1法人につき3名まで

申込
締切

2026年2月13日（金）
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/2025/518/>

◆ 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。



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