

【主催】西淀川区 居宅介護事業者連絡会・通所サービス事業所連絡会  
【共催】大阪市高齢者等在宅医療・介護連携相談室

西淀川区  
多職種研修会

# 介護現場における カスタマーハラスメント対策研修

事業所の体制、整っていますか？

組織の正しい対応力を身につける

現場で起きがちな  
ケースから学ぶ  
実践型研修

開催日 2026年11月18日 水

時間 13:00～15:00 (受付12:30 開始)

場所 大阪市西淀川区医師会 3 階  
大阪市西淀川区姫島6丁目3-36

対象 西淀川区 サービス事業所

参加者 60名 (先着順)

こんな課題を感じていませんか？

- ☒ 「これはクレーム？ それともカスハラ？」  
適切な要望と不適切な言動の線引きに迷う
- ☒ 「どこまで応じればいい？」  
利用者・家族の思いを尊重しながら、  
適切な対応を考えたい
- ☒ トラブルが起きたときの対応に自信がない
- ☒ 「もし契約解除が必要になったら？」  
サービス継続が難しい場合の判断や対応に  
ついて知りたい

## 研修内容

01. なぜ今、カスハラ対策なのか
02. 法改正と厚労省マニュアル
03. 事例グループワーク
04. クレームとカスハラの違い
05. 介護現場特有の視点
06. 組織対応・サービス継続・契約解除 etc.

## 講師プロフィール

株式会社介護屋山崎 代表取締役  
つむぐみらい 管理者

(居宅介護支援事業所)  
奈良県介護支援専門員協会  
法定研修講師

一般社団法人 日本単独居宅介護支援事  
業所協会 ケアマネジャーを紡ぐ会  
奈良支部長

【経歴】ケアプラン点検、各研修講師等  
仕事と介護の両立支援も行っている



山崎 理央 氏

お申し込み方法 QRコードのGoogleフォームよりお申込みください

QRコード ▶ 20261118カスタマーハラスメント対策研修

締切は11月10日 (火)

専用フォーム



問合せ先 西淀川区居宅介護事業者連絡会 所属 エクボライフ

✉ info@ekubolabo.com

<https://forms.gle/ebX6t77Y5YCFUqyX8>