



令和7年度 神戸市 **管理職向け** 介護・障害福祉サービスの現場における ハラスメント対策研修（基礎・実践）

介護・障害福祉サービスの現場でのカスタマーハラスメント（カスハラ）は、職員の心身に深刻な影響を及ぼします。管理者には、職員を守り、現場を整える対応力が求められています。

- 本研修は、
1. 法的知識をオンラインで学ぶ、基礎研修
 2. 対面形式で実践的な対応スキルと組織的な備えを身につける、実践研修

の、2段階となります。現場を支える管理者として、必要な知識と行動力を、事例とともに学びましょう。

研修概要

対象者

- ・ 神戸市内の介護事業所の管理者・リーダー職
- ・ 神戸市内の障害福祉サービス事業所の管理者・リーダー職

開催方法

1. 基礎研修 オンデマンド（お申込み者全員）
2. 実践研修 対面 @神戸市産業振興センター
神戸市中央区東川崎町1丁目8番4号（神戸ハーバーランド内）

基礎研修 配信期間

及び

実践研修 実施日程

1. 基礎研修 2025年12月10日～2026年2月13日
申込者に基礎研修の動画URLを送付します。
2. 実践研修
各回参加人数に上限がありますので、お早めに基礎研修を受講頂き、アンケートへの回答・実践研修の申込をお願いします。

日程	2026年	9:30～12:00	13:30～16:00
第1回（40名）	1/30(金)	介護事業所	障害福祉事業所
第2回（50名）	2/18(水)	障害福祉事業所	介護事業所
第3回（50名）	3/4(水)	介護事業所	障害福祉事業所
第4回（50名）	3/14(土)	障害福祉事業所	介護事業所

※実践研修は、各4回とも同じ内容で実施いたします。

申込方法、内容、講師については裏面をご確認ください



委託元：神戸市／運営受託：株式会社ウィ・キャン

管理職向け

基礎知識と現場での対応方法研修

基礎研修
申込方法
及び
締切日

申込フォームにアクセスいただき、必要事項をご入力の上、お申込みください。

<https://forms.gle/ny7wdqiUXHNZe4a2A>

申込締切日 **2026年2月9日17:00まで**



基礎研修(オンデマンド)



講師 弁護士 周 将煥 (しゅう しょうかん) 氏

アルファパートナーズ法律事務所 所属 東京弁護士会登録

テーマ「利用者からのハラスメント対応と法的知識」 60分

- ・ハラスメントとは、ハラスメント対応のポイント
- ・事前予防策の検討・周知、就業規則、契約書、重要事項説明書等の整備等
- 生命・身体に危険が生じ得る場面の紹介、録音の可否等

※ハラスメントに関する法的な基礎知識をお伝えします。

※実践研修のお申込みについては、
基礎研修を受講しアンケートにお答えいただいた方に別途お知らせいたします。

実践研修(対面)

テーマ「利用者や家族等からのハラスメント防止研修」150分



講師 濱川 博招 氏
(はまかわ ひろあき)
株式会社ウィ・キャン
代表取締役

■介護事業者向け

- ・カスタマーハラスメント対策の心構え
- ・組織でカスハラに対応するポイント
- ・管理者として知っておきたいこと
- ・事例の紹介 等



講師 島川 久美子 氏
(しまかわ くみこ)
株式会社ウィ・キャン
取締役 企画部長
文京学院大学大学院
客員教授

■障害福祉事業者向け

- ・カスタマーハラスメント対策の心構え
- ・障害福祉サービス事業所の特徴とは
- ・組織でカスハラに対応するポイント
- ・事例の紹介 等

神戸市介護保険課委託事業

問い合わせ 受託運営会社:株式会社ウィ・キャン

TEL03-6432-0080 ☒ seminar@wcan.cp.jp <https://www.wcan.co.jp>