

# カスハラ対処と防止策 研修



1.28 水  
14:00～16:00  
オンライン開催

利用者・家族から寄せられる苦情やクレームは、支援の改善や説明責任につながる重要な声です。一方で、内容が理不尽で過剰、人格否定や威圧的言動を伴う場合、それはもはやクレームではなく、カスタマーハラスメントとして整理し、対応を分ける必要があります。

本研修では、真摯に向き合うべき苦情・クレームと、線を引くべきカスハラを整理したうえで、現場での具体的な対応の考え方と実践ポイントを学びます。支援を断たず、職員の尊厳と安全を守るための研修です。

## 対象者

県内地域包括・在宅介護支援センター 職員  
居宅介護支援事業所 職員

## 参加費

会員：無料  
非会員：1名あたり3,000円

## 講師

ベラガイア17 人材開発総合研究所  
代表 梅沢 佳裕 氏



東北福祉大学卒業後、宮城ダンロップ販売(株)に営業職として就職。その後、介護専門学校の助教員を経て、特別養護老人ホーム、在宅介護支援センター相談員を歴任する。その後デイサービスやグループホームの立ち上げに関わり、自らも管理者となる。2008年に「福祉と介護研究所（個人事業）」を設立し、介護専門職等へのスキルアップ研修を行う。2018年から日本福祉大学 助教。2019年から健康科学大学 准教授。現在は、ベラガイア17 人材開発総合研究所の代表を務める。

【専門領域】高齢者福祉、高齢者虐待防止、レジデンシャル・ソーシャルワーク。

## 申込方法

下記URLまたはQRコードよりお申し込みください。

URL: [HTTPS://FORMS.GLE/6VWTQO92ZK8KR5AV9](https://forms.gle/6VWTQO92ZK8KR5AV9)



申込締切 1月21日（水）

## 【問い合わせ先】

三重県地域包括・在宅介護支援センター協議会事務局：松本（三重県社会福祉協議会内）  
TEL:059-213-0533 /FAX:059-222-0305 Email:m-hozai@miewel.or.jp