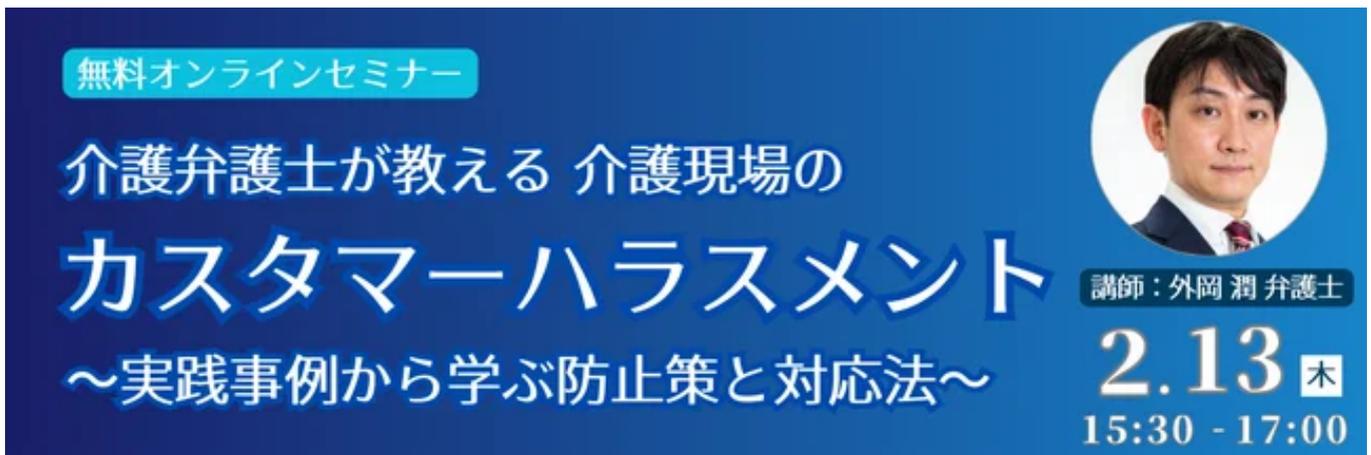


【無料オンラインセミナー】「介護弁護士が教える 介護現場の顧客ハラスメント～実践事例から学ぶ防止策と対応法～」開催！

2/13（木）15:30～17:00開催！介護現場のカスハラに悩む方、必見です！

法律関連出版物、各種データベースを提供する第一法規株式会社（所在地：東京都港区、代表取締役社長：田中英弥）は、無料オンラインセミナー「介護弁護士が教える 介護現場の顧客ハラスメント～実践事例から学ぶ防止策と対応法～」を、2025年2月13日（木）に開催します。



無料オンラインセミナー

介護弁護士が教える 介護現場の
顧客ハラスメント
～実践事例から学ぶ防止策と対応法～

講師：外岡 潤 弁護士

2.13 木
15:30 - 17:00

近年、社会的課題となっている「顧客等からの著しい迷惑行為」

いわゆる顧客ハラスメント…

威圧的な言動や精神的な攻撃に耐えながら、介護現場での業務を続けなければならないことに苦痛を感じている方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

顧客ハラスメントの定義はまだ曖昧で、利用者・利用者家族の数だけ様々なケースが起こりえます。だからこそマニュアル化が難しく、個別の対応になってしまいがちです。具体的にどのような対策をすればいいか悩んでいるという声も聞き及んでおります。

そのような悩みや不安の助けになればと、弊社は研修教材「**ロールプレイングで学ぶ！介護職員のための顧客ハラスメント対策**」を2025年1月20日に発売いたします。

”スタッフ個人の対応力”や”チームとしての対応力”をロールプレイング形式で高め、顧客ハラスメントへの対策ができる研修教材です。

そしてこのたび、監修者である介護弁護士の外岡潤氏を講師に迎え、カスタマーハラスメント対策セミナーを開催いたします。是非ご参加ください。

<こんな方におすすめ！>

- ・利用者や利用者家族からの暴言や過度な要求に困っている介護従事者の方
- ・カスタマーハラスメントから事業所やスタッフを守るための対策に悩んでいる管理者の方
- ・スタッフのカスタマーハラスメントへの対応力を高めたいと考えている方

セミナーの詳細・お申込みはこちら

◆セミナー講師◆



外岡 潤氏

弁護士、ホームヘルパー2級。「弁護士法人おかげさま」代表。

介護・福祉の業界におけるトラブル解決の専門家。

ガイドヘルパー、保育士の資格も有する。

介護・福祉の世界をこよなく愛し、現場の調和の空気を護ることを使命とする。

著書に「利用者・家族・スタッフ別にポイント解説！裁判例から学ぶ介護事故対応 改訂版」（第一法規）、「介護現場における虐待の予防と対策第2版」（民事法研究会）、「60分で分かる！障害者総合福祉法超入門」（技術評論社）他多数。

YouTubeにて「介護弁護士外岡潤の介護トラブル解決チャンネル」

を配信中！ <https://www.youtube.com/user/sotooka>

ホームページ：<https://okagesama.jp/>

◆プログラム◆

第1部 カスタマーハラスメントの概論

第2部 事例検討

- ・暴言
- ・過度な要求 等を予定

第3部 質疑応答

- ・ 事前に寄せられた質問への回答
- ・ 当日募集する質問への回答

※内容は一部変更となる可能性があります

◆受講料◆

無料でご受講いただけます。

◆開催日時◆

2025年2月13日（木） 15:30～17:00

（接続開始：15：00～）

◆開催形式◆

オンライン開催（ビデオ会議ツール「Zoom」を利用したライブ配信）

※お申し込みの方には後日Zoom入室に必要なURL・ミーティングID・パスワードをメールでお知らせいたします。

◆定員◆

300名（申込先着順）

◆お申し込み方法◆

- ・ 下記お申込みフォーム（本セミナー特設サイト）よりお申込みください。
- ・ お申込み受付締切：2025年2月12日（水） 23:59

※定員に達し次第お申込み受付は終了とさせていただきます。

[セミナーの詳細・お申込みはこちら](#)

お問合せ：第一法規 セミナー事務局 (welfare_support@daiichihoki.com)

開催：第一法規株式会社 (<https://www.daiichihoki.co.jp>)

※「Zoom」は、Zoom Video Communications, Inc.の商標または登録商標です。

◆関連商品◆



ロールプレイングで学ぶ！介護職員のためのカスタマーハラスメント対策

ロールプレイング形式でカスタマーハラスメントへの対応力を高めるための研修教材です。

収録内容（1セット）

- ①受講者用冊子 20部
- ②講師用冊子 1部
- ③読者限定サービス

※専用WEBサイトから閲覧・ダウンロード可能

◆収録内容

【受講者用冊子】

- ・事前学習Q&A（全10件）
- ・行動チェックリスト
- ・ロールプレイング研修用事例（全10件）
- ・振り返りシート
- ・覚えておくと便利なセリフ10選

【講師用冊子】

- ・ロールプレイング研修用事例（全10件）
- ・講師用スクリプト（全10件）

【読者限定サービス】

- ・ロールプレイング回答例
- ・研修補助ツール（ロールプレイングイメージ 共有用動画、振り返りシート）
- ・周知啓発ツール（施設・事業所の方針 ひな形、施設・事業所の規程 ひな形、ポスター ひな形）

◆ロールプレイングとは？

具体的な事例や状況を設定し、カスハラをしてしまう「利用者」「利用者家族」対応する「職員」役に分かれて役になりきって演じる手法です。

◆ロールプレイングの効果とは？

- ・実践的なトレーニングができる
- ・コミュニケーションスキルが向上できる
- ・傾聴の姿勢が身につき、相手に共感できる
- ・カスタマーハラスメントにチームで対応できるようになる

詳細を見る

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000762.000059164.html>

第一法規株式会社のプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchr/p/company_id/59164