

【新商品】『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』リリース！

介護職員向けのカスタマーハラスメント対策ができる研修教材です。介護施設等で起こりえる10事例を取り上げ、ロールプレイングを通じて実践的な対応スキルを習得できます。

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『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』を2025年1月20日にリリースしました。



本商品は、カスタマーハラスメントへの効果的な対応方法を、ロールプレイングを通して学べる研修ツールです。

介護現場で起こりえる事例について、「受講者用冊子」と「講師用冊子」を活用して研修が実施できます。

「講師用スクリプト」には講師の進行手順やセリフ、円滑に進行するためのポイントなどがまとまっているため、外部講師に頼らず、内部研修が可能です。

特設サイトはこちら

2分でわかる動画をぜひご視聴ください！

<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

なぜロールプレイング？

カスタマー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。

そこで、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てみることで相手の気持ちや立場、言動の背景を理解し、柔軟な対応方法を身につけることができます。

ロールプレイングの効果

- ・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する
- ・傾聴の姿勢が身につき、相手に共感できる
- ・カスハラにチームで対応できるようになる

研修の流れ

<研修前>

1. 事前学習：個人で受講者用冊子を読み、事例の背景とカスハラ発生時の状況について確認

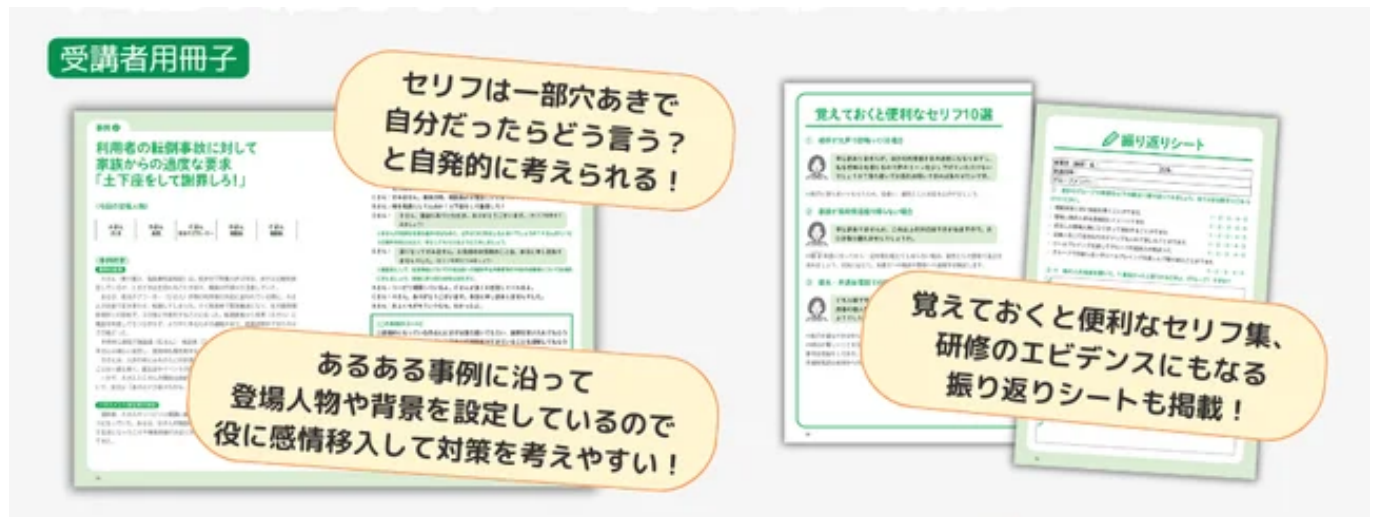
<研修当日>

2. グループ内で役割を決め、対応について話しあう
3. グループごとにロールプレイング実施
4. 振り返り（講師からのフィードバック等）

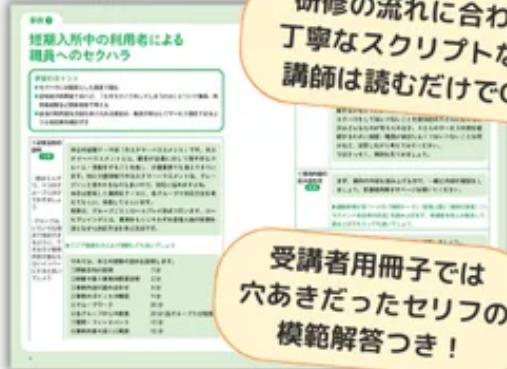
商品内容

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サイトにて公開

①ロールプレイング回答例 ②イメージ動画 ③事業所の方針、規程のひな形 ④ポスター等



講師用冊子



研修の流れに合わせた
丁寧なスクリプトなので
講師は読むだけでOK！

受講者用冊子では
穴あきだったセリフの
模範解答つき！

動画

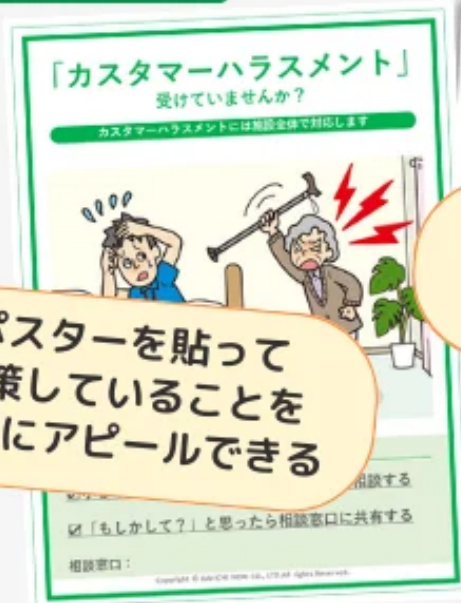
2分でわかる
ロールプレイングの説明動画で
研修のイメージが湧く！



動画はこちら！

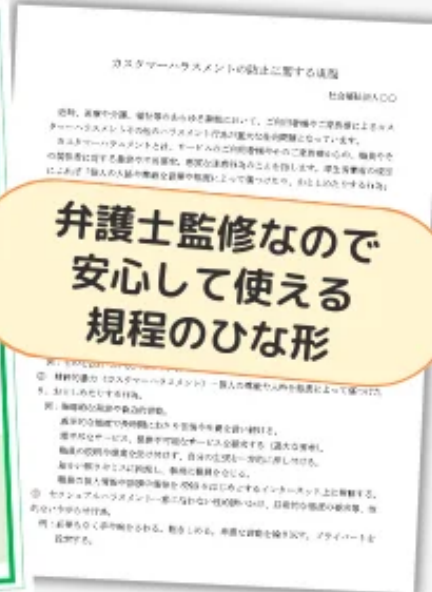


便利なツール



ポスターを貼って
対策していることを
内外にアピールできる

弁護士監修なので
安心して使える
規程のひな形



取り扱い事例

<事前学習Q&A>

- 1 認知症の利用者からのセクシュアルハラスメント
- 2 利用者家族からの「過度な要求」
- 3 利用者が家族に「SOS」、家族とダブルで職員を責める
- 4 認知症の利用者の夜間せん妄で職員が長時間拘束されている
- 5 日頃から荒々しい言葉遣いや態度が見られる利用者への対応
- 6 特定の職員に対する認知症の利用者による暴言・暴力
- 7 利用者が亡くなった後、家族がSNSに施設に対する誹謗中傷を書き込んだ
- 8 統合失調症の利用者が職員に誹謗中傷をしている
- 9 「自分は客だ！」と権利を主張し、職員を見下す利用者
- 10 「施設にトラックで突っ込むぞ」と職員を脅す家族

行動チェックリスト

<ロールプレイング研修用事例>

- 事例① 短期入所中の利用者による職員へのセクハラ
- 事例② 利用者の転倒事故に対して家族からの過度な要求
「土下座をして謝罪しろ！」
- 事例③ 施設のサービスに対する不満を家族に訴える利用者
- 事例④ 認知症利用者の夜間せん妄への対応
- 事例⑤ 利用者による他の利用者への暴言
- 事例⑥ 特定の職員に対する利用者からの暴言
- 事例⑦ 母親の死後、長男によりSNSに投稿された施設への誹謗中傷
- 事例⑧ 息子の嫁に容姿が似ている職員への執拗な誹謗中傷
- 事例⑨ 「私は客なんだから、私の言うことを聞きなさい！」と
職員を見下す利用者
- 事例⑩ 「施設にトラックで突っ込むぞ」と職員を脅す息子

特設サイトはこちら

＼ロールプレイングのイメージ動画公開中／

監修・著者：外岡潤・岸野靖子・松沼記代

定価：1セット33,000円（本体30,000円＋税10%）

仕様：受講者用冊子（B5判・68ページ）／講師用冊子（B5判・88ページ）

発売元：第一法規株式会社

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000764.000059164.html>

第一法規株式会社のプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/59164