

カスタマーハラスメントについて

多職種が共通して理解しておくべきこと

ソーシャルワークの視点から

大声で突然
怒鳴られた

上司に相談したが、
相談にのってもらえ
ない

言葉の揚げ足を
とられ、ミスし
た際は責められ
ることもある

執拗に時間外も
対応を迫られる

講座の趣旨

近年、社会問題化しているカスタマーハラスメント（カスハラ）。

特に感情労働の側面が強い保健・医療・福祉の現場において、職員の心身の安全を守ることは急務です。本講座では、2026年10月の法改正を控え、ソーシャルワークの視点から「多職種で共通して持つべき視点」を整理します。また、埼玉県立大学の学生たちが実習や自らの体験をもとに議論した内容を共有し、現場の皆様と共に考えます。

【開催概要】

日時：7月23日（木）16時～
対象：保健・医療・福祉分野専門職
会場：埼玉県立大学
定員：30名（先着順）
受講料：1,000円（税込）
本学卒業生無料

20年以上にわたり地域ケアの質向上に取り組んでいる“埼玉埼玉葛南専門職連携推進ネットワーク”メンバーより、現場で見えている課題や、日々の実践から生まれた知恵についてもお伝えします。

【プログラム内容】

- ▶ カスタマーハラスメントの定義と現状
- ▶ 労働施策総合推進法改正のポイント
(2026年10月施行予定)
- ▶ クレーマーの類型理解に関する視点
- ▶ ゼミ生によるカスハラ対応について学んだこと紹介
- ▶ 多職種で共有すべき“カスハラへのソーシャルワーク対応視点”
- ▶ 背景理解を行うにあたり活用できると考えた理論
- ▶ 実際の現場からの視点
- ▶ 参加者とのディスカッション・ワークショップ

【講師】 小川 孔美 埼玉県立大学 社会福祉子ども学科
4年小川ゼミ（宇佐美優絆／加藤綾夏／児玉綾音／松村日向子／渡邊柚香子）

【協力】 埼玉埼玉葛南専門職連携推進ネットワーク
佐藤厚志：主任介護支援専門員、精神保健福祉士、相談支援専門員
佐藤厚子：訪問看護師

お申し込みは電話または二次元コードからどうぞ！

埼玉県立大学 地域連携センター オープンカレッジ講座事務局

TEL：048-973-4114 E-mail：edec@spu.ac.jp

申込リンク

<https://x.gd/s0gvq>



7月9日(木)締切

