
2026年1月17日開催予定

**町田市患者や利用者等からの
ハラスメント相談窓口事業の
研修会実施について**

* 背景 *

東京都では2025年4月1日から「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行される等、カスタマー・ハラスメント対策に関する社会的関心が高まっており、その対策の推進が急務となっている。

ハラスメント行為への対応が発生すると、業務の妨げになり、サービスの質の低下につながるとともに、対応した従事者への身体的・精神的負荷がかかり、離職につながる。また、契約書に記載のない特別待遇を要求された場合等、どこからがハラスメントに該当するかの判断が難しい場合がある。

これらを踏まえ、日々の現場でハラスメントに適切に対応できるよう、より実践的な知識や対応方法を身につける必要がある。

＊研修の目的＊

昨年度までの研修会で学んだカスタマー・ハラスメントに関する基礎的な知識を踏まえ、より現場で活用できる実践的な知識や対応方法を身につける。

＊研修会 概要＊

(1) 開催日時

2026年1月17日（土）

13：00～16：00予定（16：05～16：35 個別相談会）

(2) 会場

町田市役所3階 3-2、3-3会議室

(3) 定員

60名

(4) テーマ

「現場で活かそう！ハラスメント対策」

＊内容＊

講演 『医療・介護現場における法的観点からみるカスハラの実態と対策（仮）』
アルファパートナーズ法律事務所：弁護士 周 将煥 氏
（東京弁護士会所属）

演習 『医療・介護現場における事例に基づくカスハラ対応について（仮）』
※実践的な対応方法を身につけるためのロールプレイング
（株）ウィ・キャン：代表取締役 濱川 博招 氏

個別相談会 （株）ウィ・キャンの相談員による個別相談