
2026年1月17日開催

**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
研修会開催結果について**

* 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）

14：00～17：00（16：40～17：00 個別相談会）

(2) 会場

町田市役所3階 3-2、3-3会議室

(3) 参加人数

12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』
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』
※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

※アーカイブ配信研修では講演のみ配信。

＊内容：講義＊

法的観点からの講義は、専門職からの要望が多い。そのため、弁護士からの医療・介護・福祉の現場におけるカスタマー・ハラスメントの実態や定義、判断基準を法的観点から学ぶ講義を実施。

講義内容：

- ・カスタマーハラスメント防止条例について
⇒2025年4月に施行された「東京都カスタマーハラスメント防止条例」の内容、解釈について
- ・不当な行為の判断基準
⇒不当な行為か否かを判断する際の基準について具体例を挙げた解説
- ・ハラスメント対応のポイント
⇒事前準備、受けている最中、事後のそれぞれのタイミングでの対応の方法

＊内容：演習＊

カスタマー・ハラスメントに関するこれまでの研修での基礎的な講義に加え、サービスの質の低下や従事者の離職を未然に防ぐため、実際の現場で想定される以下の場面について、株式会社ウィ・キャンの職員と講師による実演やグループワークを通して、ハラスメントの予防策及び発生時の具体的な対応方法を習得するロールプレイング式の演習を実施。

【想定される場面】

- ・利用者家族が激高している場面
- ・訪問介護に行った際、利用者が酔っ払っている場面

＊内容：個別相談会＊

株式会社ウィ・キャンの相談員による対面の個別相談会を実施。

【相談件数】 3件

【相談内容】

- 施設入居者家族からの暴言への対応に関する相談
- 長時間にわたり対応不可能な要望をする利用者や威嚇をしてくる利用者、連絡拒否をする利用者への対応方法に関する相談
- 昼夜関係なく訪問看護要請をする利用者や要望が通らない場合に「自殺する」と訴える利用者への対応に関する相談

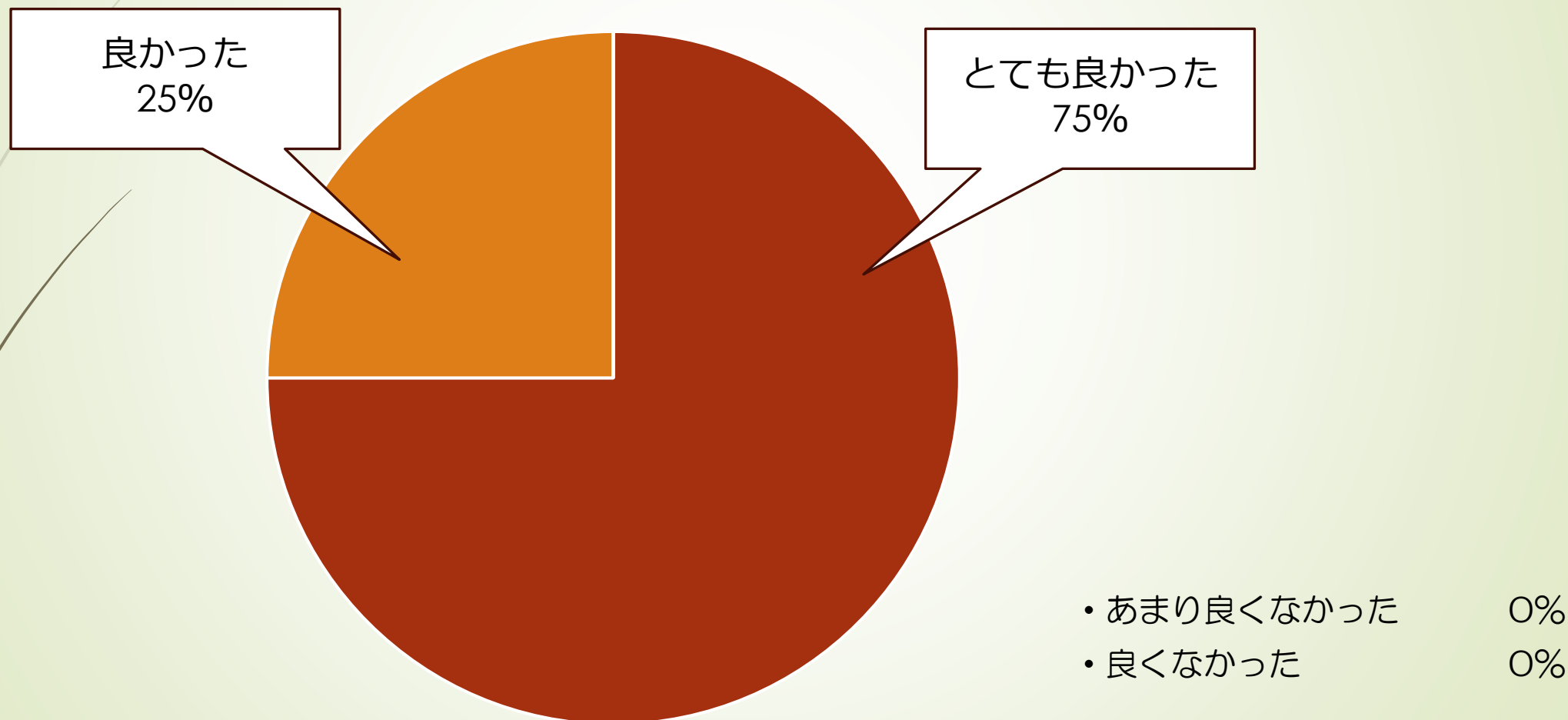
アンケート集計結果

回答：8件

＊参加者アンケート集計結果＊

10

研修会の内容（回答：8件）



良いと感じた研修プログラム（複数回答可）

『医療・介護現場における
法的観点から見るカスハラの実態と対策』
講師：周 将煥 氏

7

『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』
講師：濱川 博招 氏

6

ロールプレイング
講師：濱川 博招 氏

2

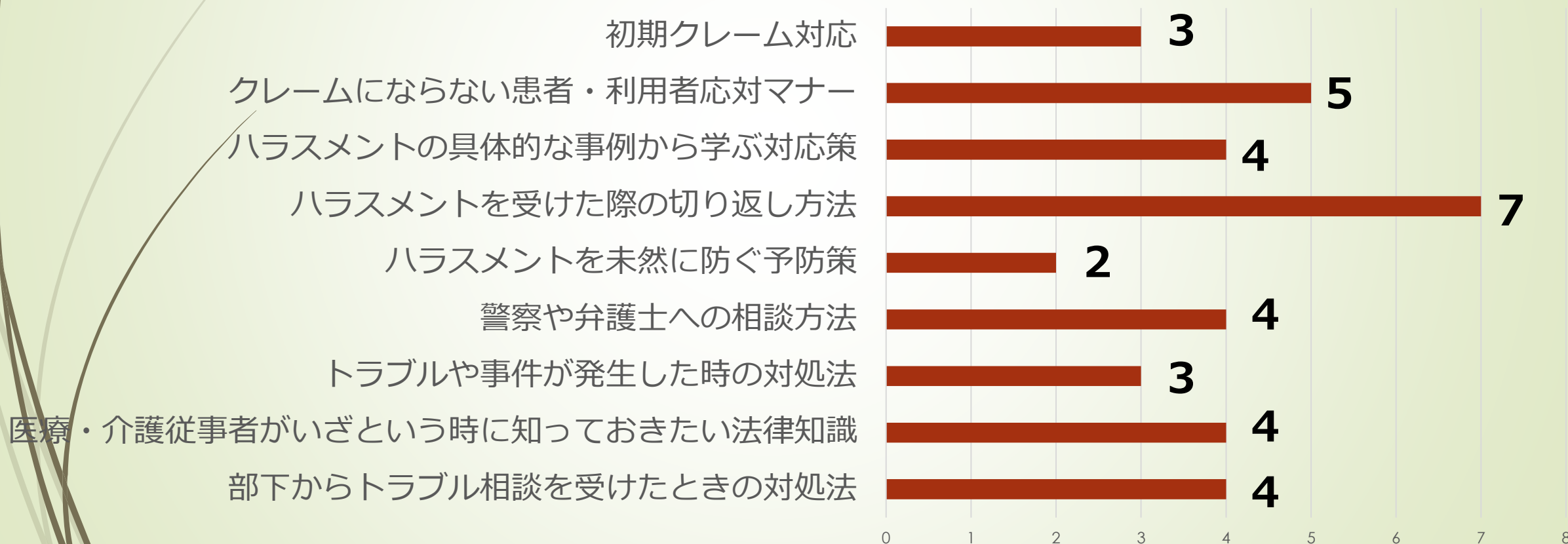
個別相談会

3

＊参加者アンケート集計結果＊

12

今後希望する研修内容（複数回答可）



＊参加者アンケート集計結果＊

研修会の感想

- 説明が簡潔で具体的事例もあり、分かりやすかった。
- 弁護士の講演が実用的な内容で参考になった。ウィ・キャンの講演はもう少し重点を置く部分を決めて話してもらえるとよかった。ロールプレイングに重点を置くのであればその分の時間をしっかり確保してほしかった。
- 法的な講義を受けた後に実践的な講義という順序で効率的であった。
- 法的な知識が十分ではないので、もう少しハードル低く法律の専門家からの助言などがもらえるとありがたい。

アーカイブ配信

【配信期間】

2026年2月9日（月）～3月10日（火）

【申込締切】

2026年3月4日（水） 17：00

【申込方法】

Googleフォームにて申込

東京都における相談窓口事業の開始について

東京都において、2024年7月に医療関係者が利用可能なカスタマー・ハラスメント相談窓口、2025年4月に介護職員が利用可能なカスタマー・ハラスメント相談窓口が開設された。

町田市患者や利用者等からの相談窓口 事業との比較

窓口名	対象	内容	開設年
【町田市】 患者や利用者等からのハラスメント相談窓口	町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト参画団体	・ 相談窓口 ・ 同行訪問 ・ 研修	2023年4月～
【東京都】 在宅医療ハラスメント相談窓口	都内で在宅医療に係る医療関係者	・ 相談窓口 ・ 法律相談 ・ 研修	2024年7月～
【東京都】 介護職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口	都内介護施設等に勤務する職員・管理者	・ 相談窓口 ・ 法律相談 ・ 研修	2025年4月～

今後のカスタマー・ハラスメント相談窓口 について

- 東京都在宅医療ハラスメント相談窓口
電話番号：0570-008844（ナビダイヤル）
- 東京都介護職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口
電話番号：0120-655-605