

2026年7月23日開催

**町田市患者や利用者等からの
ハラスメント対応研修会の
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＊

在宅医療・介護に従事するすべての職種が、自身の身を守り安全に従事できるための知識と実務的対策を整理し、習得する。

(プログラム 概要)

1. 在宅医療・介護における構造的な危機を理解する
2. カスタマーハラスメントの基礎知識を整理する
3. 自分の身を守るための実務的対策を身につける
4. 個人対応から組織的対応へと視点を転換する

＊研修会 概要＊

(1) 開催日時

2026年7月23日（木）

18：30～19：30（オンライン開催）

(2) アーカイブ配信（事前申し込み制）

2026年8月17日（月）～8月24日（月）

(3) 参加人数

56名

(4) テーマ

「在宅医療・介護の構造的リスクと実務的対策
～カスハラ対策義務化を踏まえて～」

＊内容＊

講演『在宅医療・介護の危機管理とカスタマーハラスメント対策
～安全な地域医療の確立のために～』

（株）ウィ・キャン：代表取締役 濱川 博招 氏

※アーカイブ配信研修では講演のみ配信。

対象：在宅医療・介護に従事する方および関心をお持ちの方
（介護支援専門員、訪問看護、訪問介護、医師、薬局、リハ職等）

＊内容：講義＊

在宅医療・介護は、高齢者社会における地域医療の根幹であり、利用者と家族を支える重要な役割を担っている一方で、サービスが密室で提供されるという特性上、構造的な危険を内包している。

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：

- ・在宅医療・介護における構造的背景と課題
- ・不当な行為の判断基準と心構え（危機管理）
- ・カスハラ対策における体制づくり（チーム対応）

アンケート集計結果

回答：30件

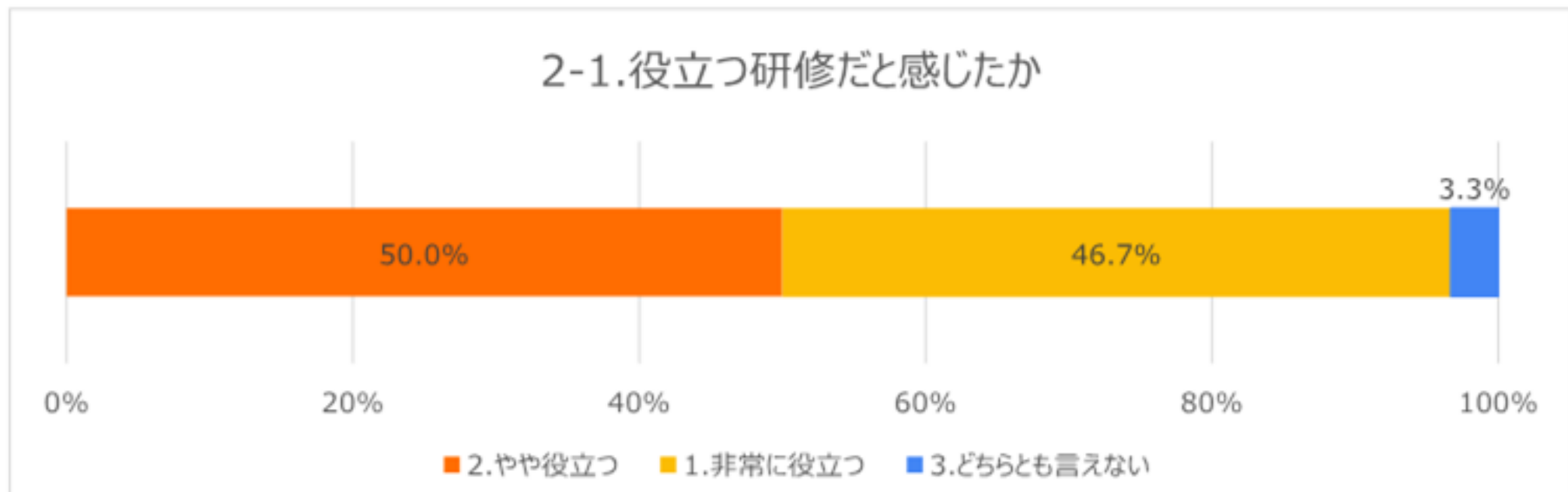
参加者アンケート集計結果

8

研修会の内容

2-1. 本日の研修は役立つ研修だと感じましたか。

研修内容	回答数	%
1.非常に役立つ	14	46.7%
2.やや役立つ	15	50.0%
3.どちらとも言えない	1	3.3%
総計	30	100.0%



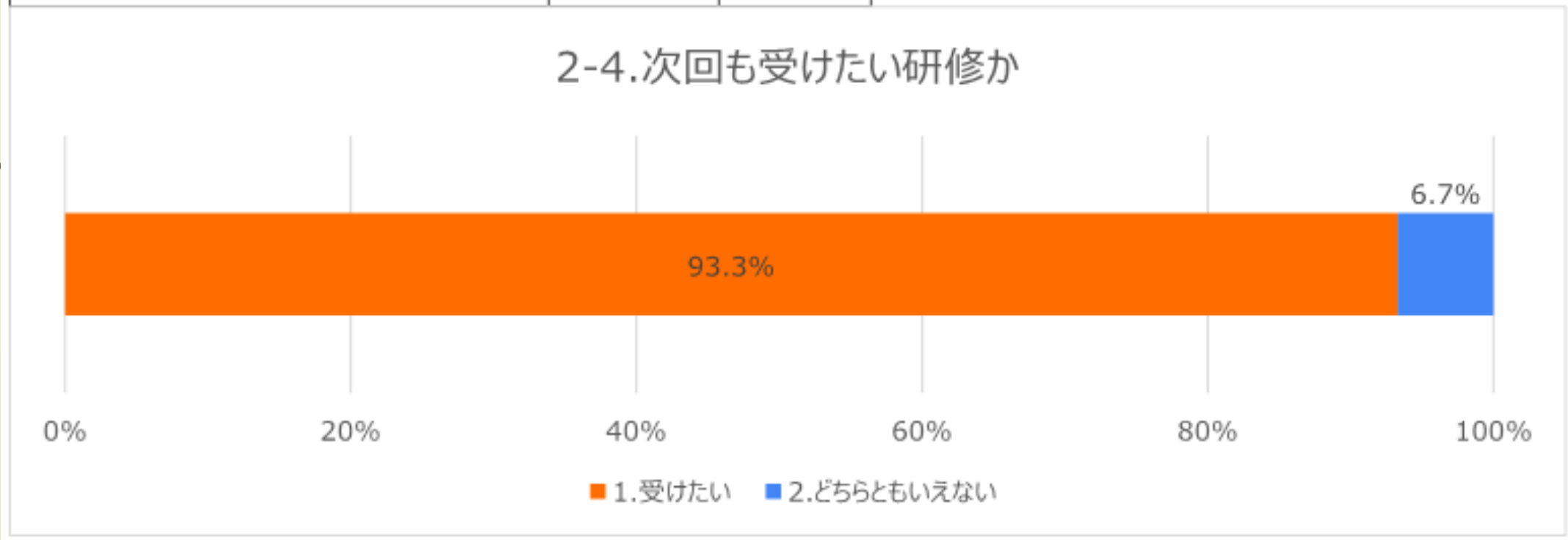
参加者アンケート集計結果

9

研修会の受講希望

2-4. このような研修があれば、次回も受けたいと思いますか

次回の研修	回答数	%
1.受けたい	28	93.3%
2.どちらともいえない	2	6.7%
総計	30	100.0%

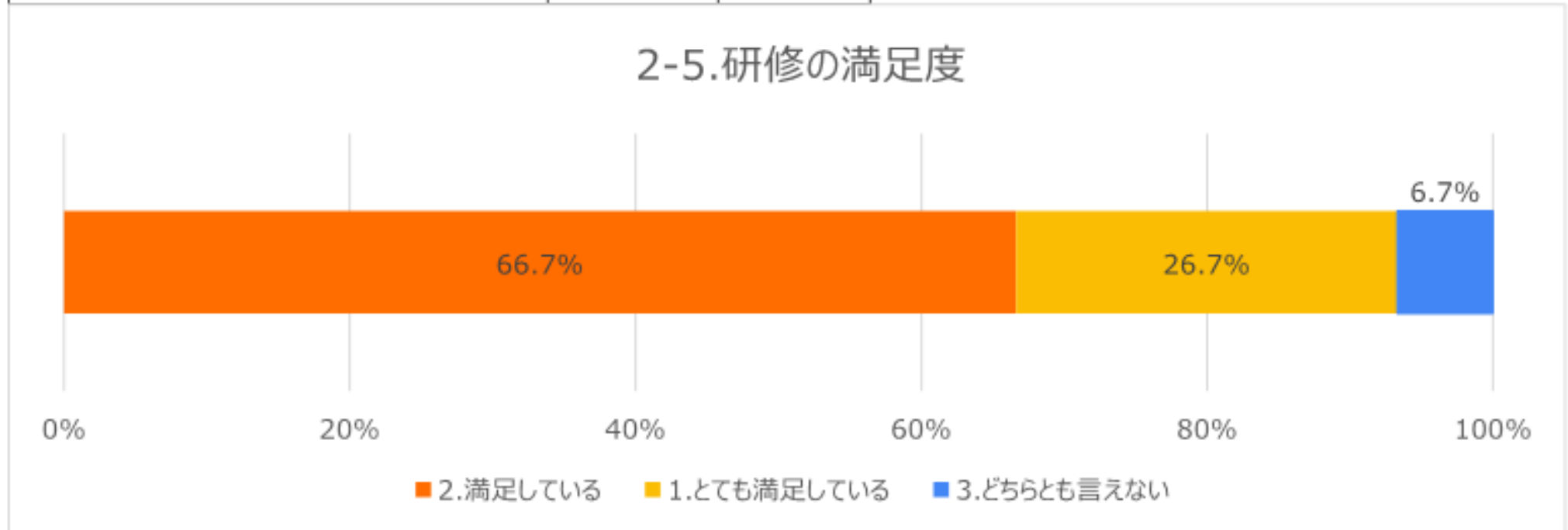


* 参加者アンケート集計結果 *

研修会の満足度

2-5. 研修の満足度を教えてください。

満足度	回答数	%
1.とても満足している	8	26.7%
2.満足している	20	66.7%
3.どちらとも言えない	2	6.7%
総計	30	100.0%



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～ 2026年3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】 東京都介護・障害福祉サー ビス等職員カスタマー・ ハラスメント総合相談窓口	都内介護施設及び障害福祉サービ ス事業所等に勤務する職員・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・障害福祉サービス等職員
カスタマー・ハラスメント総合相談窓口
電話番号：0120-318-657