公益社団法人 広島県看護協会 広島西支部　**組織強化研修会**

カスハラ時代の クレームに強い 組織づくり

～職員を守り、安心して働ける職場環境の実現に向けて～



令和8年10月1日から カスタマーハラスメント対策が事業主の義務となりました！

令和８年10月１日に施行された改正労働施策総合推進法（令和７年法律第63号）により、事業主は、職場において行われる顧客等の言動（カスタマーハラスメント）から労働者を守るための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられました。

【根拠法令】 労働施策総合推進法 第33条（抜粋）

事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

こんなお悩みはありませんか？

- ☑ クレーム対応が現場職員任せになっている
- ☑ カスハラと正当な苦情の区別に迷う
- ☑ 職員がクレーム対応で疲弊している
- ☑ 病院としての対応基準を整備したい
- ☑ 職員を守るための組織体制をどう構築すればよいか
- ☑ 管理者として適切な対応や介入方法を学びたい

皆さまのご参加を お待ちしています

※講演前に、看護協会と看護連盟についての説明があります。

日　時	令和９年 **１月16日(土)** 14:00～16:00（受付 13:30～）
会　場	広島県看護協会　**第６研修室**（広島市中区広瀬北町9-2）
テーマ	**カスハラ時代のクレームに強い組織づくり** ～職員を守り、安心して働ける職場環境の実現に向けて～
講　師	Office Flow　**大西 恵子** 氏
対象者	広島県看護協会広島西支部会員及び非会員　約30名
受講料	**無料**

研修内容（予定）

- カスハラを巡る最新動向と法改正のポイント
- クレームとカスタマーハラスメントの違い
- 職員を守るための初期対応とエスカレーション
- 管理者に求められる役割と組織体制の整備
- クレームを組織改善につなげる視点　など



申込方法

１月５日（火）までに、下記ＱＲコードからお申込みいただくか、別紙参加申込票㊟にご記入の上、メールまたはFAXで広島西支部事務所へお申込みください。

お申し込み フォーム

申込み先
広島県看護協会 広島西支部事務所
✉ s-nishi@nurse-hiroshima.or.jp
☎ TEL/FAX（082）279−6444

問い合わせ先
佐伯保健センター
（佐伯区役所厚生部地域支えあい課）
〒731-5195
広島市佐伯区海老園一丁目４番５号
☎（082）943-9733　FAX（082）923-1611
担当：末永 麻衣（広島西支部教育担当）

ともに学び、ともに支え合い、よりよい看護の未来へ

HIROSHIMA