福祉教育ラボ

公開研修教材｜一般職員向け

苦情とカスハラ

受け止め方と、
一人で抱えないこと

介護・障害福祉の現場で働く人へ
単元 1 ～ 3 （約 1 時間 30 分）



2026 年 11 月 17 日時点の資料に基づく
CC BY 4.0 （条件はスライド 35 ）。講師用ガイドは巻末に
部門長向けの研修版もあります

この研修について

ねらい

苦情を、サービスをよくする大切な声として受け止め、要求の「内容」と「方法」を分けて考え、許容範囲を超える言動は一人で抱えずに記録し、組織につなげるようになる。

対象

介護・障害福祉の現場で働く職員、新任職員、実習生

持ち物

筆記用具、巻末の記入シート（印刷して配布）、自分の事業所の相談窓口の連絡先

導入 10 分

約束、事前チェック、登場人物

単元 1 苦情は大切な声 25 分

苦情とカスハラは同じではない

単元 2 内容と方法を分ける 25 分

許容範囲・合理的配慮・症状

単元 3 一人で抱えない 20 分

安全・記録・報告と共有

まとめ 10 分

事後チェック、明日から試すこと

｜CC BY 4.0

はじめに：この研修の約束

1 事例はすべて架空

人物と場面は、研修のために作ったものです

2 自分の体験は話さなくてよい

思い浮かべるだけで十分です。ワークは事例で進められます

3 実在の人の話をしない

名前・事業所名・日時など、特定につながる情報は出しません

4 利用者や家族を悪者にしない

声の背景を、決めつけずに考えます

5 その場でカスハラと決めない

判断は、組織の手順と相談窓口で行います

6 つらくなったら休んでよい

席を外してかまいません。相談先はこの下とスライド 35 に

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 kokoro.mhlw.go.jp ）／医療機関

 ｜ CC BY 4.0

この教材の根拠の示し方

法律	法律（社会福祉法、労働施策総合推進法、障害者差別解消法 など）
公的な資料	国の指針・厚生労働省の資料（カスハラ防止指針、介護現場のハラスメント対策マニュアル など）
FEL の整理	福祉教育ラボが、説明のために整理したもの（内容と方法の 2 つの軸、対応の流れ など）
研修用の架空の情報	研修のために作った架空の事例の情報

この研修の合言葉

声は受け止める。許容範囲を超える言動は、一人で抱えない。

｜ CC BY 4.0

事前チェック｜〇か × か、直感で答えてみましょう

1	家族が強い口調で苦情を言ったら、それだけでカスハラにあたる。	○	×
2	苦情は、サービスを見直すための大切な情報になる。	○	×
3	要求の内容が正当なら、どんな言い方でも受け入れ続けなければならない。	○	×
4	障害のある人が必要な配慮を求めること自体は、カスハラにはあたらない。	○	×
5	認知症の症状として出た強い言葉でも、職員が一人で我慢し続ける必要はない。	○	×
6	カスハラかどうかは、その場で対応した職員が判断する。	○	×

答えは研修の最後に確かめます

 ｜ CC BY 4.0

登場人物

場面 1 デイサービス

職員のミドリさん（30 代）と、利用者の娘のイシダさん（50 代）。朝の送迎が 30 分遅れた

場面 2 ・ 4 訪問介護

訪問介護員のユカさん（40 代）と、利用者のゴトウさん（70 代・一人暮らし）

場面 3 グループホーム（障害福祉）

世話人のケイさん（30 代）と、耳が聞こえにくい入居者のハヤトさん（20 代）、その母

単元 2 特別養護老人ホーム

介護職員と、認知症のある入居者のキクさん（90 代）

場面と人物は架空です。挿絵は生成 AI で作成しました。

 ｜ CC BY 4.0

この研修の地図

単元 1　苦情は大切な声

苦情とカスハラは
同じではない

→

単元 2　内容と方法を分ける

何を求めているか
どう求めているか

→

単元 3　一人で抱えない

安全・記録・
報告と共有

研修全体の問い

**利用者や家族の声を大切に受け止めることと、
職員が安心して働けること。この 2 つは、両立できるでしょうか。**

福祉教育ラボ「苦情とカスハラはどう違う？」（2026 年 10 月）をもとに

単元 1
苦情は
大切な声

目安 25 分



この単元でできるようになること

- 苦情が、サービスをよくするための大切な声であることを説明できる
- 苦情の全てがカスハラではないことを、国の指針にもとづいて説明できる
- カスハラの 3 つの要素を言える
- 苦情を受けたときの基本の動き（聴く・確かめる・持ち帰る・報告する）がわかる

場面 1 ｜朝 9 時半 デイサービスの玄関で



場面と人物は架空です

職員ミドリさんと、利用者の娘イシダさん

今朝、送迎の車が予定より 30 分遅れた。事業所からの連絡はなかった。
イシダさんは仕事に遅れそうになり、母を送り出したあと、玄関でミドリさんに強い口調で言った。
「先週も遅れましたよね。どうなっているんですか。連絡くらいしてください」

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

イシダさんの言葉は、カスハラでしょうか？

｜ CC BY 4.0

苦情は「なくすもの」ではない

社会福祉法 第 82 条（要約）　社会福祉事業の経営者は、常に、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

気づき

支援の中で見落としていたことに気づくきっかけになる

代弁

本人が言葉にしにくい不安や不満を、家族が伝えていることがある

改善

事実を確かめ、必要ならサービスを見直す。事業者の大切な役割

苦情を受け止めることと、職員を守ることは、対立しない

問い　**イシダさんの言葉から、事業所が見直すべきことは何でしょう？**

出典：社会福祉法 第 82 条／福祉教育ラボ「苦情とカスハラはどう違う？」

 ｜ CC BY 4.0

カスハラの 3 つの要素（国の指針）

1 顧客等の言動

利用者・家族・利用を考えている人・近隣住民・取引先など

2 社会通念上、許容される範囲を超える

業務の性質などに照らして判断する

3 就業環境が害される

働く人が心身の苦痛を感じ、力を発揮できなくなる

指針の考え方　**苦情の全てがカスハラにあたるわけではない。社会通念上許容される範囲の申入れは、正当なもの。**

2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐための雇用管理上の措置が、全ての事業主の義務（労働施策総合推進法）

問い　**イシダさんの言葉は、 3 つの要素のどこで判断が分かれるでしょう？**

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）／労働施策総合推進法

 ｜ CC BY 4.0

福祉でいう「顧客等」とは

- サービスの利用者
- その家族
- 利用を考えて問い合わせる人
- 施設の近隣住民
- 取引先の担当者

相手が「顧客等」であることだけでは、カスハラにはならない。言動の中身を見る

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）

 ｜ CC BY 4.0

苦情を受けたときの基本の動き

① 聴く

気持ちと
言い分を受け止める

→

② 確かめる

いつ・どこで
何があったか

→

③ 持ち帰る

その場で約束
しすぎない

→

④ 報告する

上司・苦情担当へ
すぐに

受け止めることは、「全部こちらが悪い」と認めることとは違う。
わからないうちは約束せず、事業所として答える。

具体的な手順は、自分の事業所の苦情対応の決まりにしたがいます。

 ｜ CC BY 4.0

ワーク：その声は、何を伝えようとしている？

ワーク｜8分｜個人→ペア

A 「送迎、また遅れましたよね。連絡くらいしてください」

B 「母が最近元気がない。こちらで何かあったんですか」

C 「担当がころころ変わる。説明もなかった」

D 「お風呂の時間が早すぎる。本人は嫌がっていますよ」

それぞれ「伝えようとしていること」と「事業所が確かめること」を書きましょう。カスハラかどうかは決めません。

 ｜CC BY 4.0

単元１のまとめ：苦情は大切な声

最初の問い　イシダさんの言葉は、カスハラでしょうか？

この情報からは、正当な苦情として受け止める場面です。送迎の遅れと連絡がなかったことへの正当な苦情です。受け止め、事実を確かめ、事業所として改善につなげます。

1. 苦情の適切な解決は、事業者の責務（社会福祉法 82 条）。苦情はサービスを見直すヒント
2. カスハラは 3 つの要素をすべて満たすもの。苦情の全てがカスハラではない（指針）
3. 2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐ措置が全ての事業主の義務に
4. 苦情を受けたら、聴く・確かめる・持ち帰る・報告する。一人で答えを決めない

 ｜ CC BY 4.0

単元 2
内容と方法を分ける

目安 25 分



この単元でできるようになること

- 要求の「内容」と「方法」を分けて考えられる
- 指針が示す、許容範囲を超える言動の例を言える
- 障害のある人が配慮を求めることは、カスハラにあたらないことを説明できる
- 認知症などの症状として出る言動と、職員の安全の両方を考えられる

場面 2 ｜午前 10 時 ゴトウさんの家で



場面と人物は架空です

訪問介護員ユカさんと、ゴトウさん（ 70 代）

掃除の時間が終わるころ、ゴトウさんが言った。
「前のヘルパーは、窓も拭いて、庭の草も取ってくれた。あんたもやってくれ」
ユカさんが「契約の内容にないので、事業所に確認しますね」と答えると、ゴトウさんは大きな声になり、玄関の前に立って「やるまで帰さない」と言った。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

ゴトウさんの求めていることと、求め方を、分けて考えるとどうなるでしょう？

 ｜ CC BY 4.0

「何を求めているか」と「どう求めているか」を分ける

FEL の説明モデル	要求の方法が相当	要求の方法が許容範囲を超える
要求の内容が妥当	正当な苦情・申入れとして受け止める。内容を確かめ、必要なら改善する	内容は受け止める。方法については、組織として対応を考える
要求の内容に無理がある	ていねいに説明し、できないことはできないと伝える	カスハラにあたるかを組織として確かめ、対応する

内容が正しいから、どんな方法でもよい、とはならない

方法に問題があっても、内容を聞かなくてよい、とはならない

問い　**ゴトウさんの場面は、表のどこにあたるでしょう？**

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針／表は福祉教育ラボの説明モデル（法令の分類ではない）

 ｜ CC BY 4.0

許容範囲を超える言動の例（指針より）

言動の内容が問題になる例

- 理由のない要求、サービスと関係のない要求
- 契約で想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な、または不可能な要求
- 不当な損害賠償の要求
- 性的な要求や、職員のプライバシーにかかわる要求

手段や態様が問題になる例

- 身体的な攻撃（たたく、蹴るなど）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、土下座の強要など）
- 威圧的な言動（大声で威圧するなど）
- 継続的・執拗な言動
- 拘束的な言動（居座り、長時間の電話など）

例にあたれば直ちにカスハラ、ではない。組織として、状況をふまえて判断する

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）の例を要約

 ｜ CC BY 4.0

場面 3 ｜夕方 グループホームで



場面と人物は架空です

世話人ケイさんと、ハヤトさん（ 20 代）と母

ハヤトさんは耳が聞こえにくい。夕方の連絡は、いつも口頭で伝えていた。
面会に来た母が言った。「何度も言っていますよね。予定の変更は、文字で伝えてください。本人がわからないまま困っているんです」
ケイさんは、ホワイトボードに書きながら話を聞いた。

問い（手を挙げて答えてみましょう）

母の求めは、カスハラでしょうか？

 ｜ CC BY 4.0

合理的配慮を求めることは、カスハラではない

社会的障壁を取り除くために、必要な配慮を求める意思を示すこと自体は、カスハラにはあたらない（指針）

まず内容を確かめる

何に困っているか。本人と対話する

できる方法を一緒に考える

例：予定の変更は、ホワイトボードと連絡カードで

方法の面は別に考える

暴力や脅迫に及ぶときは、組織として対応

2024 年 4 月 1 日から、事業者の合理的配慮の提供は法的義務（障害者差別解消法）

問い　**ハヤトさんへの予定の伝え方を、どう変えられるでしょう？**

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針／内閣府「障害者差別解消法が変わりました」リーフレット

 ｜ CC BY 4.0

認知症などの症状として出る言動

症状として、ケアを考える

認知症などの症状として出た言動（ BPSD 等）は、ハラスメントとしてではなく、医療的なケアでアプローチする。
例：キクさんの「財布を盗ったでしょう」

それでも、職員の安全は守る

症状による暴言・暴力でも、職員の安全に配慮する必要は変わらない。
一人で抱えず、上長に報告・共有する。複数で対応、医療職や専門職に相談。

本人への支援と、職員の安全確保。その両方を組織で考える

出典：厚生労働省（老人保健健康増進等事業）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和 4 年 3 月改訂）

 ｜ CC BY 4.0

ワーク：言葉を「内容」と「方法」に分ける

ワーク｜6分｜個人→ペア

1. 「この傷はどうしてできたの。説明するまで帰さないわよ」（1時間以上）
2. 「説明は紙に書いてください。手話のできる人がいるなら、その人にお願いしたい」
3. 「前の人はやってくれた。やらないなら辞めさせるぞ」（毎回、繰り返す）
4. 「あの職員はひどい人だって、ネットに書いておいたから」

それぞれ、内容と方法に分けて書きます。カスハラかどうかは、その場の一人では決めません。

 ｜CC BY 4.0

単元２のまとめ：内容と方法を分ける

最初の問い　ゴトウさんの求めていることと、求め方を分けると？

内容（窓拭き・草取り）は事業所として確かめ、できないことは説明する。生活の困りごとはケアマネジャーにつなぐ。大声と「帰さない」という方法は、組織として対応する問題です。

1. 「何を求めているか」と「どう求めているか」を分ける。指針は、内容と手段・態様に着目し総合的に判断
2. 内容が正しくても方法は許されるとは限らない。方法に問題があっても内容は聞く
3. 障害のある人が配慮を求めることは、カスハラではない。対話して、できる方法を考える
4. 認知症などの症状はケアで考える。それでも職員の安全は組織で守る

｜ CC BY 4.0

単元 3
一人で
抱えない

目安 20 分



この単元でできるようになること

- 危険を感じたときに、その場で自分の安全を守る動きを言える
- あったことを、事実で記録できる
- 報告・共有から、組織の判断までの流れを説明できる
- 相談したことを理由に不利益に扱われないことを知る

場面 4 ｜ゴトウさんの家で（場面 2 の続き）



場面と人物は架空です

訪問介護員ユカさん（ 40 代）

ゴトウさんは、玄関の前に立ったまま大きな声を出し続けている。
ユカさんは、胸がどきどきして、どうしたらよいかわからなくなった。
事業所の訪問介護の手順には「危険を感じたら、退出してサービス提供責任者に連絡する」と書いてあった。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

ユカさんは、最初に何をすればよいでしょう？

 ｜ CC BY 4.0

危険を感じたら：その場で自分を守る

1　言い返さない・説得を続けない

落ち着いた声で「確認してご連絡します」

2　距離をとる

出口側に立つ。手の届かない距離へ

3　一人で続けない

事業所に連絡し、指示を受ける

4　危険なら離れる

手順にしたがい退出。差し迫った危険は 110 番

動きは事業所の手順にしたがう。ふだんから、緊急時の連絡先と退出の決まりを確かめておく

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 kokoro.mhlw.go.jp ）／医療機関

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（ 4⑴ ロ 対処の内容の例）／福祉教育ラボの整理

 ｜ CC BY 4.0

報告と共有：判断を一人に任せない

気づく → 記録する → 報告・共有 → 組織で判断 → ふり返る

相談窓口に相談する

カスハラかどうか迷う段階でも相談してよい。窓口は事業所があらかじめ定めて周知する（指針）。
自分の事業所の窓口：（　　）

相談しても不利益はない

相談したことや、事実確認に協力したことを理由に、解雇その他の不利益な取扱いをしてはならない。プライバシーも守られる。

判断は、職員一人ではなく組織で。対応がそろい、利用者や家族にも一貫した対応ができる

問い　**あなたの事業所の相談窓口は、どこですか？**

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針／労働施策総合推進法／流れは福祉教育ラボの整理

 ｜ CC BY 4.0

ワーク：記録を事実で書き換える

ワーク｜6分｜個人→ペア

元の記録

「ゴトウ様より暴言あり。カスハラ。今後の訪問は難しい。」

いつ・どこで

時刻、場所、何をしていたとき

何を言った・した

言葉はできるだけそのまま。時間の長さ

どう対応したか

誰に連絡し、どう動いたか。双方のけがや体調

「暴言」「カスハラ」「難しい」は判断や感想。判断は組織で行うので、記録は事実で書く。

｜CC BY 4.0

単元３のまとめ：一人で抱えない

最初の問い　ユカさんは、最初に何をすればよいでしょう？

自分の安全です。言い返さず、「確認してご連絡します」と伝えて距離をとり、事業所に連絡して手順どおりに退出します。そのあと事実で記録し、報告します。

1. 危険を感じたら、言い返さず距離をとり、一人で続けない。手順にしたがって離れる
2. 記録は事実で。いつ・どこで・何を言った（した）か・どう対応したか
3. 迷う段階でも相談窓口へ。相談を理由に不利益に扱われることはない
4. カスハラかどうかの判断は、職員一人ではなく組織で行う

｜ CC BY 4.0

声は受け止める。許容範囲を超える言動は、一人で抱えない

1. **要求の内容と方法を分ける**
2. **病気や障害の特性を理解する**
3. **判断を一人に任せず、組織で考える**

カスハラ対策は、利用者を遠ざけるための仕組みではない。
利用者と職員が、安心して関わり続けるための仕組み。

福祉教育ラボ「苦情とカスハラはどう違う？」（2026 年 10 月）をもとに

｜ CC BY 4.0

事後チェック｜もう一度、〇か × か

1	家族が強い口調で苦情を言ったら、それだけでカスハラにあたる。	○	×
2	苦情は、サービスを見直すための大切な情報になる。	○	×
3	要求の内容が正当なら、どんな言い方でも受け入れ続けなければならない。	○	×
4	障害のある人が必要な配慮を求めること自体は、カスハラにはあたらない。	○	×
5	認知症の症状として出た強い言葉でも、職員が一人で我慢し続ける必要はない。	○	×
6	カスハラかどうかは、その場で対応した職員が判断する。	○	×

答えが変わった問題に、印をつけてみましょう

 ｜ CC BY 4.0

答えと、ふりかえり

1	家族が強い口調で苦情を言ったら、それだけでカスハラにあたる。	×	苦情の全てがカスハラではない。３つの要素で考える（指針）（単元１）
2	苦情は、サービスを見直すための大切な情報になる。	○	苦情の適切な解決は事業者の責務（社会福祉法82条）（単元１）
3	要求の内容が正当なら、どんな言い方でも受け入れ続けなければならない。	×	内容と方法を分ける。方法が許容範囲を超えれば組織で対応（単元２）
4	障害のある人が必要な配慮を求めること自体は、カスハラにはあたらない。	○	配慮を求める意思の表明はカスハラにあたらない（指針）（単元２）
5	認知症の症状として出た強い言葉でも、職員が一人で我慢し続ける必要はない。	○	症状でも職員の安全への配慮は必要。組織で対応（単元２・３）
6	カスハラかどうかは、その場で対応した職員が判断する。	×	一人で判断しない。記録して報告し、組織で判断する（単元３）

｜CC BY 4.0

明日から試すことを、１つだけ

ワーク｜３分｜個人

（どんな場面）のとき、（どんなこと）をする。

例

苦情を受けたとき、まず「何を求めているか」を１つ言葉にしてから答える。

強い言葉を受けたとき、その場で言い返さず、「確認してご連絡します」と伝える。

記録を書くとき、「暴言」「カスハラ」と書かずに、言葉と時間をそのまま書く。

 ｜ CC BY 4.0

この教材を使うときに・相談先

個別の判断との関係

一般的な教育資料です。カスハラにあたるかどうかの判断、労務判断、法的判断に代わるものではありません。判断は、事業所の手順と相談窓口で、組織として行ってください。

事例を扱うとき

事例はすべて架空です。職場の事例を使うときは、利用者・家族・職員が特定される情報を使わず、尊厳とプライバシーに配慮してください。

この教材について

- もとにした記事： fukushi-edu-lab.com/complaint-vs-customer-harassment-welfare/ （2026 年 10 月）
- CC BY 4.0 （creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ja ）：出典・ライセンス・改変の旨を示せば改変・再配布可。第三者の文章とロゴは対象外
- 講師用ガイドは巻末。挿絵は生成 AI で作成。相談： fukushi-edu-lab.com/contact/

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 kokoro.mhlw.go.jp ）／医療機関

出典

厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号） https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）（令和 7 年改正、 2026 年 10 月 1 日施行） e-Gov 法令検索

厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/

社会福祉法 第 82 条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決） e-Gov 法令検索

厚生労働省（老人保健健康増進等事業）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和 4 年 3 月改訂）
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

内閣府「障害者差別解消法が変わりました！令和 6 年 4 月 1 日から合理的配慮の提供が義務化されました」
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/txt/gouriteki_hairyo2/leaflet.txt

福祉教育ラボ「苦情とカスハラはどう違う？｜介護・福祉現場で考える判断のポイント」（ 2026 年 10 月） https://fukushi-edu-lab.com/complaint-vs-customer-harassment-welfare/

内容と方法の 2 つの軸の表、苦情を受けたときの基本の動き、その場で自分を守る動き、報告と共有の流れは、福祉教育ラボが説明のために整理したものです。法令や指針が定める分類・手順ではありません。

指針・法令の説明は要約で、原文の直接引用ではありません。事例はすべて架空です。挿絵は福祉教育ラボが生成 AI で作成しました。

巻末シート１｜声を聴き取る／内容と方法に分ける

上：４つの声が伝えようとしていることを書きます（単元１）。下：４つの言葉を内容と方法に分けます（単元２）。

項目	伝えようとしていること・内容	事業所が確かめること・方法
単元１A 送迎の遅れ		
単元１B 母の様子		
単元１C 担当の変更		
単元１D 入浴の時間		
単元２①〜④（番号を書く）		
単元２①〜④（番号を書く）		

カスハラかどうかは、その場の一人では決めない

｜CC BY 4.0

巻末シート２｜記録を事実で書き換える

元の記録を、事実（いつ・どこで・何を言った・した・どう対応した）で書き換えます。

項目	書いてみよう
いつ・どこで・何をしていたとき	
何を言った・した（言葉はそのまま）	
続いた時間・回数	
どう対応したか（誰に連絡したか）	
けがや体調の変化（双方）	
書き換えた記録	

「暴言」「カスハラ」は判断。記録は事実で

講師用ガイド（1 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 1　表紙

福祉教育ラボの記事「苦情とカスハラはどう違う？｜介護・福祉現場で考える判断のポイント」（2026 年 10 月）をもとに作った、一般職員向けの研修教材です。部門長向けの研修版と対になっています。

2026 年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策が事業主の義務になりました。この研修のねらいは、職員が「これはカスハラか」を一人で決めることではなく、苦情を大切な声として受け止め、許容範囲を超える言動からは一人で抱えずに組織につなぐことです。

全体で約 1 時間 30 分（休憩を除く）。単元ごとに切り離して使えます。

スライド 2　この研修について

ねらいと時間配分を最初に示します。

時間の内訳：導入＝ねらい 2 分／約束 2 分／根拠の示し方 1 分／事前チェック 2 分／登場人物と地図 3 分。まとめ＝全体のまとめ 2 分／事後チェック 2 分／答えとふりかえり 3 分／明日から試すこと 3 分。

分けて使う例：単元ごとに約 30 〜 35 分（約束と事前チェック 5 分＋単元 20 〜 25 分＋まとめの一部 5 分）。どの使い方でも、研修の約束（スライド 3）は必ず入れてください。

スライド 3　はじめに：この研修の約束

最初に全員で確かめます。この研修では、カスハラにあたるかどうかを、参加者が個別の事例について判断することはしません。判断は、事業所の手順と相談窓口で、組織として行うものです。

ワークの中で、実際の暴力やハラスメント、虐待が疑われる話が出たときは、グループで詳しく聞かず、講師が休憩時間などに個別に引き取ります。利用者への虐待が疑われる場合は、所属先の手順にそって市町村の窓口へつなぎます（高齢者虐待防止法・障害者虐待防止法）。いま危険がある話のときは、研修を中断して安全の確保を優先してください。

講師用ガイド（2 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 4　この教材の根拠の示し方

札は、その内容の根拠の種類を示します。法律・国の指針と、福祉教育ラボが説明のために作った整理を混ぜないことが大切です。特に、「内容と方法の 2 つの軸」の表は、福祉教育ラボの説明モデルで、法令や指針が定める分類ではありません。

スライド 5　事前チェック｜〇か × か、直感で答えてみましょう

答えはまだ言いません。最後に同じ問題でもう一度答えます（スライド 32 ・ 33）。時間の目安は 2 分。

スライド 6　登場人物

4 つの場面は、すべて研修のために作った架空のものです。デイサービス・訪問介護・特別養護老人ホーム・障害福祉（グループホーム）の 4 つの現場から選びました。どの人物にも、診断名などの設定はしていません（キクさんは「認知症のある」とだけしています）。

スライド 7　この研修の地図

3 つの単元の流れです。どの単元にも共通する問いは、「その声は、何を求めているか。どのように求めているか」です。

スライド 8　単元 1 苦情は 大切な声

時間配分の目安：場面 1 と最初の問い 4 分／苦情は大切な声 3 分／ 3 つの要素 4 分／顧客等 2 分／受け止める基本 2 分／ワーク 8 分／まとめ 2 分（計 25 分）。

講師用ガイド（3 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 9　場面 1 ｜朝 9 時半 デイサービスの玄関で

研修用の架空の場面です。手を挙げてもらいます（カスハラだと思う／思わない／わからない）。

答えの方向：この情報からは、正当な苦情として受け止める場面です（カスハラかどうかを、その場で決めないことも大切です）。送迎が遅れ、連絡がなかったという、サービスの側の問題を指摘しています。口調は強くても、内容は正当な苦情・申入れとして受け止め、事実を確かめて改善につなげるものです。このあとのスライドで、国の指針の考え方を確かめます。

スライド 10　苦情は「なくすもの」ではない

社会福祉法第 82 条は、社会福祉事業の経営者に、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることを求めています。介護保険や障害福祉サービスの運営基準でも、事業者は苦情を受け付ける窓口を設けるなどの対応が求められています。

利用者や家族の声は、支援の中で見落としていたことに気づくきっかけになります。本人が言葉にしにくい不安や不満を、家族が代わりに伝えていることもあります。

イシダさんの例：送迎の遅れと、連絡がなかったこと。これは事業所が見直すべき点を教えてくれています。

講師用ガイド（4 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 11　カスハラの 3 つの要素（国の指針）

厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号、以下「カスハラ防止指針」）は、カスハラを 3 つの要素で説明しています。 3 つをすべて満たすものがカスハラです。

指針は、「顧客等からの苦情の全てが」カスハラに該当するわけではないとし、社会通念上許容される範囲の申入れは正当なものとしています。

2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐための雇用管理上の措置が、全ての事業主の義務になりました（労働施策総合推進法）。介護施設や障害福祉事業所も対象です。

③ の説明は、指針の考え方を要約したものです。

③ の「就業環境が害される」は、本人の受け止めではなく、平均的な労働者の感じ方を基準に、就業する上で看過できない程度の支障が生じているかで判断します（指針）。強い身体的・精神的苦痛を与える言動なら、 1 回でも該当しうるとされています。

スライド 12　福祉でいう「顧客等」とは

指針の「顧客等」は、商品やサービスを買う人だけではありません。今後利用する可能性のある人、取引の相手方、施設の利用者とその家族、近隣の住民など、事業に関係を持つ人を広く含みます。

福祉の現場では、毎日向き合う相手の多くが「顧客等」にあたります。だからこそ、「顧客等の言動だから」と身構えるのではなく、その言動の中身を見ていくことが大切です。

講師用ガイド（５／13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 13　苦情を受けたときの基本の動き

苦情を受けたときに、その場で全部を解決しようとしなくてかまいません。一人の職員が答えを決めるのではなく、持ち帰って事業所として対応することが大切です（福祉教育ラボの整理。具体的な手順は、自分の事業所の苦情対応の決まりにしたがいます）。

イシダさんの例：①送迎が遅れたことと、連絡がなかったことへの気持ちを受け止める ②何時に、どのくらい遅れたか、先週はどうだったかを確かめる ③「確認して、今日中に担当者からご連絡します」と伝える ④すぐに上司と苦情の担当者に報告し、記録する。

注意：受け止めることは、「全部こちらが悪い」と認めることとは違います。事実がわからないうちは、約束できないことは約束しません。

スライド 14　ワーク：その声は、何を伝えようとしている？

ペアで 8 分（個人 3 分、話し合い 5 分）。巻末シート 1 の上半分を使います。

4 つの声それぞれについて、「伝えようとしていること（要求の内容）」と「事業所が確かめること」を書きます。どれもカスハラかどうかは決めません。

答えの例： A 送迎の遅れと連絡がないこと→遅れの理由・連絡の仕組み／ B 母の様子がわからない不安→連絡帳や面会の伝え方／ C 担当が変わった不安→担当変更の説明のしかた／ D 入浴の時間や方法の希望→本人の希望とケアの方法。

まとめ：どの声にも、確かめるべき事実とサービスを見直すヒントが入っています。

スライド 15　単元 1 のまとめ：苦情は大切な声

最初の問いに戻ります。単元 2 では、内容は正当でも、伝え方が許容範囲を超える場合を考えます。

講師用ガイド（6 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 16　単元 2 内容と方法を 分ける

時間配分の目安：場面 2 と最初の問い 3 分／内容と方法の 2 つの軸 4 分／許容範囲を超える例 3 分／場面 3 と合理的配慮 4 分／症状としての言動 3 分／ワーク 6 分／まとめ 2 分（計 25 分）。

スライド 17　場面 2 ｜午前 10 時 ゴトウさんの家で

研修用の架空の場面です。 2 〜 3 人に答えてもらいます。

答えの方向：内容＝窓拭きや草取り。訪問介護の内容に含まれるかは、ケアプランと契約によります。事業所として確認し、できないことはできないと説明する必要があります。もしかすると、本人が困っている生活の課題を伝えているのかもしれません（ケアマネジャーへの相談につなげる）。方法＝大声と「やるまで帰さない」と出口をふさぐこと。これは拘束的な言動で、方法の面で許容範囲を超えるおそれがあります。

ユカさんがその場でどう動くかは、単元 3 （場面 4 ）で考えます。

スライド 18　「何を求めているか」と「どう求めているか」を分ける

指針は、社会通念上許容される範囲を超えているかどうかを、「言動の内容」と「手段や態様」に着目し、総合的に判断するのが適当としています。

この表は、その考え方を現場で話し合う目安として、福祉教育ラボが整理した説明モデルです。法令や指針が定める分類ではありません。実際にカスハラにあたるかどうかは、個別の状況をふまえて組織として判断します。

大切なのは 2 つ：「内容が正しいから、どんな方法でもよい」とはならない。「方法に問題があったから、内容も聞かなくてよい」ともならない。

講師用ガイド（7 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 19　許容範囲を超える言動の例（指針より）

指針が、社会通念上許容される範囲を超える言動の例として挙げているものの一部です（要約）。ここに挙げたものにあたれば、直ちにカスハラと決まるわけではなく、個別の状況をふまえて組織として判断します。

訪問先や居室など、職員が一人になりやすい場面では、暴力や暴言、長時間の拘束が起きたときに、一人で我慢して対応し続ける形にしないことが大切です（単元 3）。

スライド 20　場面 3｜夕方 グループホームで

研修用の架空の場面です。手を挙げてもらいます。

答えの方向：カスハラにはあたりません。障害のある人が、社会的障壁を取り除くために必要な配慮を求める意思を示すことです。指針も、それ自体はカスハラにあたらないとしています。 2024 年 4 月 1 日から、事業者による合理的配慮の提供は法的義務になっています（障害者差別解消法）。「何度も言っている」という言葉は、これまで伝わっていなかったことの表れかもしれません。次のスライドで確かめます。

講師用ガイド（8 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 21　合理的配慮を求めることは、カスハラではない

指針は、障害のある人が、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラにはあたらないとしています。カスハラ対策を講じる際には、障害者差別解消法にもとづく不当な差別的取扱いの禁止や、合理的配慮の提供に留意する必要があります。

障害特性などにより本人が意思を伝えにくいときに、家族や介助者など、コミュニケーションを支える人が本人を補佐して配慮を求めることも、意思の表明に含まれます（内閣府リーフレット）。

2024 年 4 月 1 日から、事業者による合理的配慮の提供は、努力義務から法的義務になりました。合理的配慮は、本人と対話して、何に困っているかを確かめ、できる方法を一緒に考えることが大切です。

「要望が多い」「手間がかかる」という理由だけで、配慮の求めをカスハラとして扱ってはいけません。そのうえで、求め方が暴力や脅迫などに及ぶ場合は、方法の面について、ほかの場合と同じように組織として対応します。

スライド 22　認知症などの症状として出る言動

厚生労働省の補助事業による「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」は、認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（ BPSD 等）は、ハラスメントとしてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があるとしています。例えば、認知症の「もの盗られ妄想」は、症状としてケアが必要です。

一方で、病気や障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりがない、ともしています。職員が一人で抱え込まず、上長や事業所に報告・共有することが大切です。ハラスメントか症状かの判断は、主治医やケアマネジャー等の意見も確かめながら行います。

例：特養のキクさん（ 90 代、認知症のある入居者）が、夕方になると「財布を盗ったでしょう」と職員を強い言葉で責める。→ケアの方法を見直す、複数で対応する、医療職や専門職に相談する。

講師用ガイド（9／13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 23　ワーク：言葉を「内容」と「方法」に分ける

ペアで 6 分（個人 2 分、話し合い 4 分）。巻末シート 1 の下半分を使います。

答えの例：①内容＝けがの経緯の説明を求める（妥当でありうる）／方法＝大声と 1 時間以上帰さない（拘束的）→内容は受け止め、けがの経緯は事業所の事故報告の手順で確かめる。虐待が疑われる場合は、所属先の手順で市町村へ（職員が直接、市町村に通報することもでき、通報を理由に不利益に扱われない）。方法は組織で対応 ②内容＝手話のできる職員への希望・文字での説明（配慮の求め）／方法＝相当→カスハラではない。できる方法を話し合う ③内容＝契約外の家事／方法＝「辞めさせるぞ」と繰り返す（威圧的・継続的）→説明し、組織で対応 ④内容＝職員の対応への不満（何があったかを確かめる）／方法＝ネットへの書き込みで職員個人を中傷→組織で確かめ、対応。

どの場合も、その場の職員が「カスハラです」と言い渡すのではなく、記録して組織につなぎます。

スライド 24　単元 2 のまとめ：内容と方法を分ける

最初の問いに戻ります。単元 3 では、ユカさんがその場でどう動くかを考えます。

スライド 25　単元 3 一人で 抱えない

時間配分の目安：場面 4 と最初の問い 3 分／その場の安全 5 分／報告と共有の流れ 4 分／ワーク（記録） 6 分／まとめ 2 分（計 20 分）。

講師用ガイド（10 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 26　場面 4｜ゴトウさんの家で（場面 2 の続き）

研修用の架空の場面です。2 〜 3 人に答えてもらいます。

答えの方向：最初に考えるのは、自分の安全です。言い返したり、説得を続けたりせず、落ち着いた声で「事業所に確認して、改めてご連絡します」と伝えて距離をとります。出られない、身の危険を感じるときは、ためらわずに事業所に連絡します。事業所の手順にしたがって退出します。

その場で「カスハラです」と言い渡す必要はありません。退出後、すぐにサービス提供責任者に報告し、記録します。

スライド 27　危険を感じたら：その場で自分を守る

ここに挙げた動きは、福祉教育ラボが一般的な目安として整理したものです。具体的にどう動くかは、事業所の手順（訪問時の決まり、連絡先、退出の判断）にしたがってください。

指針は、事業主があらかじめ定めて周知する「対処の内容」の例として、可能な限り労働者を一人で対応させないこと、暴行・傷害・脅迫など犯罪にあたりうる言動について警察へ通報することなどを挙げています（指針 4⑴ ロの例示）。どう動くかは事業所の方針にしたがいます。身の危険が差し迫っているときは、迷わず 110 番してかまいません。

訪問系の事業所では、ふだんから、緊急時の連絡先や合図の決め方を確かめておきます。

講師用ガイド（11 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 28　報告と共有：判断を一人に任せない

指針は、事業主に、相談窓口をあらかじめ定めて周知すること、カスハラが起きたときに事実関係を迅速かつ正確に確かめること、被害を受けた労働者に配慮することなどを求めています。また、相談したことや、事実確認に協力したことを理由に、解雇その他の不利益な取扱いをしないよう定めて周知することも求めています（労働施策総合推進法にも、不利益な取扱いの禁止が定められています）。

流れの図は、福祉教育ラボが整理した一例です。自分の事業所の相談窓口と連絡先を、ここで確かめてもらいます（持ち物）。

これは職員を守るためだけでなく、職員によって対応が大きく変わることを防ぎ、利用者や家族に組織として一貫した対応をするためでもあります。

スライド 29　ワーク：記録を事実で書き換える

個人 4 分、ペアで見せ合って 2 分。巻末シート 2 を使います。

元の記録「ゴトウ様より暴言あり。カスハラ。今後の訪問は難しい」は、事実と、判断・感想が混ざっています。

書き換えの例：「10 時 40 分、掃除終了時、ゴトウ様より『前のヘルパーは、窓も拭いて、庭の草も取ってくれた。あんたもやってくれ』と依頼あり。契約外のため事業所に確認すると伝えたところ、大きな声で『やるまで帰さない』と言い、玄関前に約 10 分立った。 10 時 55 分、事業所に電話し、サービス提供責任者の指示で『確認してご連絡します』と伝え退出。ゴトウ様に、けがや体調の変化は見られず。ユカ：けがなし、動悸あり」。

「暴言」「カスハラ」「難しい」は、判断や感想です。判断は組織で行うので、記録には、いつ・どこで・誰が・何を言った（した）か・どう対応したかを書きます。言葉はできるだけそのまま書きます。

講師用ガイド（12 ／ 13）｜話す要点と、問いの答え

スライド 30　単元 3 のまとめ：一人で抱えない

最初の問いに戻ります。

スライド 31　声は受け止める。許容範囲を超える言動は、一人で抱えない

研修全体のまとめです。福祉教育ラボの記事「苦情とカスハラはどう違う？」の結びの考え方を、この研修のまとめとしても使います。カスハラ対策は、利用者を遠ざけるための仕組みではなく、利用者と職員が安心して関わり続けるための仕組みです。

スライド 32　事後チェック｜もう一度、〇か × か

研修のはじめと同じ問題です。答えが変わったところに印をつけてもらいます。時間の目安は 2 分。

スライド 33　答えと、ふりかえり

答えが変わった問題を、隣の人と 1 つ話してもらいます（1 分）。 1 はカスハラ防止指針、 2 は社会福祉法 82 条、 3 は指針と福祉教育ラボの説明モデル、 4 は指針と障害者差別解消法、 5 は介護現場におけるハラスメント対策マニュアル、 6 は指針と福祉教育ラボの整理にもとづきます。

スライド 34　明日から試すことを、 1 つだけ

個人で 3 分。書いた目標は提出しなくてかまいません。研修のあと、自分の事業所の相談窓口と、苦情を受けたときの手順を確かめておくよう伝えてください。

講師用ガイド（ 13 ／ 13 ）｜話す要点と、問いの答え

スライド 35　この教材を使うときに・相談先

利用条件は CC BY 4.0 です。出典（福祉教育ラボ・教材名・ URL ）とライセンスを示し、改変した場合はその旨を示せば、改変・再配布できます。引用した第三者の文章と福祉教育ラボのロゴは、このライセンスの対象外です。

事業所の手順や相談窓口に合わせて、スライドを書き換えて使ってください（ PowerPoint 版が必要な場合はお問い合わせください）。