



マニュアルの活用方法

本マニュアルは、事業所においてカスハラ対応担当者となった方が、場面に合わせて活用できる構成にしています。目的に応じて、該当する章を開いてご活用ください。使い方は以下をご覧ください。

1. 必要な章をみつける

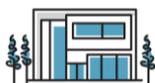
困ったときは、まず該当する章を探してください。



- カスハラとは何かを知りたい
- カスハラかどうか分からない
- 職員研修の教材にしたい



第1章
「知る編」をご確認ください



- 事業所としてカスハラに備えたい
- 事業所で整えるべき項目を知りたい
- 事業所のマニュアルを整備したい



第2章
「備える編」をご確認ください



- カスハラかはわからないが違和感がある
- 発生したときの対応の流れを知りたい
- 事後対応でやるべきことを確認したい

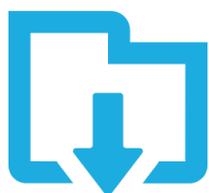


第3章
「対応編」をご確認ください

そのほか、相談窓口のチラシや、各種様式などをまとめたZIPファイルも用意しています。

2. マニュアルをダウンロードする

すぐ使えるように、職場での保管方法も決めておきましょう。（下記記載のURLはログイン画面に遷移します）



①「大田区ケア倶楽部」

<https://carepro-navi.jp/ota/StaffLogin/login/>

②「大田区福祉人材向けeラーニング」

研修コース「S 事業者支援」> 「S01 カスタマーハラスメント」

<https://eden.ac/login/4785>

※「大田区福祉人材向けeラーニング」の利用者登録は、[大田区ホームページ](#)をご確認ください。