

## 介護リスクマネジメントセミナー

## 家族からのヘビークレームへの対抗策

- 限度を超えた家族要求から職員を守るには -

入所施設の利用者の家族の中には、身勝手な思い込みから施設として許容し難い要求をしてくる家族がいます。たとえば、「母は褥瘡ができやすいので2時間おきに体位変換を行うべきだ」と要求する家族がいます。この要求を管理者が受け入れてしまったため、介護職員の業務負担が加重となり、閉塞感と不公平感から2名の職員が辞めてしまいました。

このように、ほんの一部の家族からの理不尽で執拗な要求（ヘビークレーム）や、ハラスメントとも思える介護職への執拗な攻撃によって、施設職員が疲弊し業務に支障が出ている施設が少なくありません。なぜ、家族はこのような社会常識を逸脱した要求を突き付け、介護職員に対してハラスメントまがいの行為をするのでしょうか？また、施設はなぜこのような理不尽な要求を毅然とした態度で拒否できないのでしょうか？

本セミナーでは、家族からのヘビークレームから職員を守り、正常な施設の業務運営を維持するために、ヘビークレームへの対抗策を伝授いたします。施設サービスの提供はその拒否について、介護保険関連法規によって厳しい制約を受けていますから、実際の対抗手段は正当な方法で慎重に行わなければなりません。現場で頑張っている職員が、利用者に気持ちよく笑顔でサービス提供ができるよう、私たちも知恵を絞らなければなりません。

■本セミナーの受講者は施設経営者・管理者とこれに準ずる立場の方に限らせていただきます。

日程	令和元年11月15日(金)
時間	14:00~16:30 (13:30受付開始)
会場	あいおいニッセイ同和損害保険(株) 博多ビル 6階会議室 福岡市博多区住吉2-9-2
参加費	無料 ※定員先着50名(1社2名様まで)



## セミナーの内容

- ① 家族からのヘビークレームの実態と被害
- ② なぜ限度を超えた要求をしてくるのか？
- ③ ヘビークレームの種類と対抗の根拠
- ④ ヘビークレーム対抗マニュアル
- ⑤ 可能な法的手段と家族への通知

## 講演講師

- 講師：堀江 健（介護リスクマネジメント）

## 【経歴】

1990年4月 現あいおいニッセイ同和損害保険株式会社入社  
東京中央支店を中心に17年間支店勤務後、2007年よりマーケット直接担当としてマーケット別企画立案を担当。介護マーケット専門プロジェクトの立ち上げにより東京本部プロジェクトマネージャーとして企画・マネジメントを担当。高齢者施設のリスクマネジメントを中心に各種団体や施設の要請によりセミナーを展開。介護リスクマネジメント企画専任としてマーケット開発部市場開発室にて現職。



※駐車場の用意がありませんので公共交通機関にてお越しください

裏面申込書にご記入の上、FAXにてお申込みください

あいおいニッセイ同和損害保険(株) 福岡AD倶楽部セミナー事務局

担当：伊藤・中島

〒812-0018 福岡市博多区住吉2-9-2

TEL: 092-282-6534

FAX: 092-282-6401

# 「11/15博多 家族からのヘビークレームの対応策」

## ◆セミナー参加申込書兼地域AD倶楽部参画申込書

◆(FAXにてお申し込みください)⇒FAX092-282-6401

★1社につき、2名までご参加いただけます ◆申込締切日11月8日(金) ※但し、定員になり次第締め切りとさせていただきます

ご記入いただきました内容は、当社からの関連会社・提携会社を含む各種商品/サービスのご案内・提供、及び当社業務に関する情報提供・運営管理に活用させていただきますのでご了承ください。なお、各種商品/サービスの詳細及び業務に関する情報については、当社ホームページをご覧ください。また当セミナーへのご参加は、当社が運営しますAD倶楽部会員限定とさせていただきます。会員登録の企業様は下記申込書にてAD倶楽部に登録させていただき、各種セミナーのご案内、介護リスクマネジメントニュースや人事労務その他お役立ちニュースをメール配信させていただきます。(登録料/会費等は不要です。地域AD倶楽部の詳細については別紙規約または右記URLよりホームページをご覧ください。http://www.adclub.jp/)

※必要事項をご記入の上、FAX送信してください

フリガナ		フリガナ	
貴社名		施設名 医院名	
ご住所 (貴社所在地)			
TEL		FAX	
フリガナ		部署名	お役職
ご参加者名 氏名①			Eメールアドレス @
フリガナ		部署名	お役職
ご参加者名 氏名②			Eメールアドレス @
業種区分 (サービス類型 病床数)	<p>【以下の該当するものにレ点をつけてください(複数回答可)】</p> <input type="checkbox"/> 介護福祉施設(特養) <input type="checkbox"/> 老人保健施設 <input type="checkbox"/> 介護療養医療施設 <input type="checkbox"/> 有料老人ホーム <input type="checkbox"/> サ高住 <input type="checkbox"/> グループホーム <input type="checkbox"/> デイサービス <input type="checkbox"/> デイケア <input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 訪問看護 <input type="checkbox"/> 訪問リハビリ <input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 <input type="checkbox"/> 複合型サービス <input type="checkbox"/> ショートステイ <input type="checkbox"/> 居宅介護支援 <input type="checkbox"/> 介護予防サービス <input type="checkbox"/> 病院(□高度急性期・一般急性期 □回復リハ □地域包括ケア病床 □療養病床 □精神病床 <input type="checkbox"/> その他( ) (病床数: □20~199床 □200~299床 □300~499床 □500床以上) <input type="checkbox"/> 有床診療所 <input type="checkbox"/> 無床診療所 <input type="checkbox"/> その他(具体的な業種 サービス)「 」		

### お客さま情報のお取り扱いについて

ご記入いただきました内容は、あいおいニッセイ同和損保(関連会社・提携会社・代理店・扱者含む)からの、各種商品・サービスのご案内、及び各種情報提供・運営管理等に活用させていただきますのでご了承ください。

### 【会場のご案内】



あいおいニッセイ同和損保 博多ビル 6階会議室  
〒819-0001 福岡市博多区住吉2-9-2

### 【公共交通機関でお越しの場合】

・JR線「博多駅」博多口から徒歩約10分

※申し訳ありませんが、会場には駐車場がございません。  
※最寄りの駐車場をご利用くださいます様お願い致します。

### 弊社記入欄

(注) 代理店・扱者名の登録はコードに基づく代理店原簿上の名称となります。代理店・扱者コードの記載間違いにご注意ください。

支店・課支社		課支社コード		営業担当者	
代理店・扱者		代理店コード		業種	
備考	社協				