

家族からのヘビークレームへの対抗策

&スタッフ不足解消策・契約書完全理解講座

第1部

13:00~14:50

家族からのヘビークレームへの対抗策

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



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



講師

株式会社 安全な介護

代表取締役

やまだ

しげる

山田 滋

第2部 15:00~15:50

職場のスタッフ不足がクレームを増やす！

職場のスタッフ不足が引き起こすデメリットは…？

・提供サービスの低下 ・スタッフ業務の負担増 ・事故の誘発
ところがスタッフ不足解消のために求人しても応募が来ない！

求人市場における勝ち組企業になるために必要なスーパーテクニックを、2つの視座からご紹介いたします。

- ① 差別化した募集方法で求人応募増加
- ② トラブルメーカーの採用を徹底排除



講師

特定社会保険労務士

すぎやま

あきひろ

杉山晃浩事務所 所長

杉山 晃浩

第3部 16:00~16:50

介護特化弁護士による契約書完全理解講座

実地指導でもチェックされる契約書、重要事項説明書をコピー＆ペーストで使いまわしていませんか？リスクを徹底解説！

- ① 損害賠償規定を正しく理解できていますか？
- ② 連帯保証条項は入っていますか？改正民法に対応済み？
- ③ 裁判管轄の規定を正しく使いこなせていますか？
- ④ クレームへの対抗策は契約書に入っていますか？
- ⑤ 介護事故賠償額の限度額は十分ですか？保険を見直そう。



講師

法律事務所かなめ

はたやま

ひろし

代表弁護士

畑山 浩俊

日 時

2019年 11月21日 (木)

13:00~17:00 (受付開始 12:30)

定 員

各部先着 60 名様

※定員になり次第、締め切らせていただきます。

会 場

宮日会館 10階会議室

宮崎県宮崎市高千穂通1-1-33

締 切

2019年11月14日 (木)

※裏面申込書にてお申し込みください。

主催

あいおいニッセイ同和損害保険(株)

後援

(株)宮崎銀行 (株)エス・エム・エス
宮崎県老人福祉サービス協議会

【照会先】 あいおいニッセイ同和損害保険 セミナー事務局 担当：乙守 電話番号：0985-64-0101

お申込み締切日
2019年11月14日（木）

あいおいニッセイ同和損保 セミナー事務局 宛
FAX:0985-53-3223



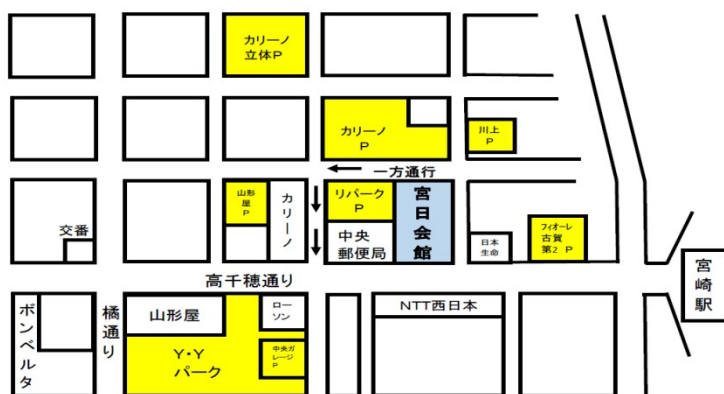
参加申込書

※全ての項目にご記入ください

フリガナ		フリガナ	
貴社名		施設名 医院名	
貴社所在地	〒 電話番号 — —		
ご参加者情報①		ご参加者情報②	
フリガナ		フリガナ	
氏名		氏名	
部署 お役職		部署 お役職	
E-MAIL (※)		E-MAIL (※)	
ご出席 (複数可)	☐ 第1部 ヘビークレーム対策 ☐ 第2部 職場のスタッフ不足 ☐ 第3部 契約書完全理解講座	ご出席 (複数可)	☐ 第1部 ヘビークレーム対策 ☐ 第2部 職場のスタッフ不足 ☐ 第3部 契約書完全理解講座

※介護リスクマネジメントニュースなどのお役立ち情報をメール配信いたします。ご希望される場合はEメールアドレスをご記入ください。

【会場のご案内】



会場には提携駐車場がありませんのでお車でお越しの際は近隣の有料駐車場をご利用下さい。

お客さま情報のお取扱いについて

ご記入いただきました内容は、主催・共催各者から提供する商品・サービスに関するご案内、今後開催するセミナーやイベントのご案内等の各者業務に関する情報提供・運営管理に活用させていただくことがございますのでご了承ください。
また、各者業務に関する情報等については、各者ホームページをご覧ください。

主催者記入欄

課支社名		代理店名		営業担当者	
課支社コード		代理店コード		区分	新・クロス