

適切な対策・対応で不当なクレームから職員・組織を守る！

事例でわかる

組織で取り組む

介護職員のための

# 不当なクレームの見極めと対応

A5判・100頁 定価 2,090円(本体1,900円+税10%)

【著】弁護士 横山雅文

事例でわかる

組織で取り組む

介護職員のための

## 不当なクレームの見極めと対応



弁護士 横山雅文  
Yokoyama Masafumi

第1法規



### Point 1

介護現場で実際に起きている事例にもとづき、弁護士が法的側面も含め解説。トラブルに発展しないよう適切に対処する方法から、発展した際の組織の対応まで学べる！



### Point 2

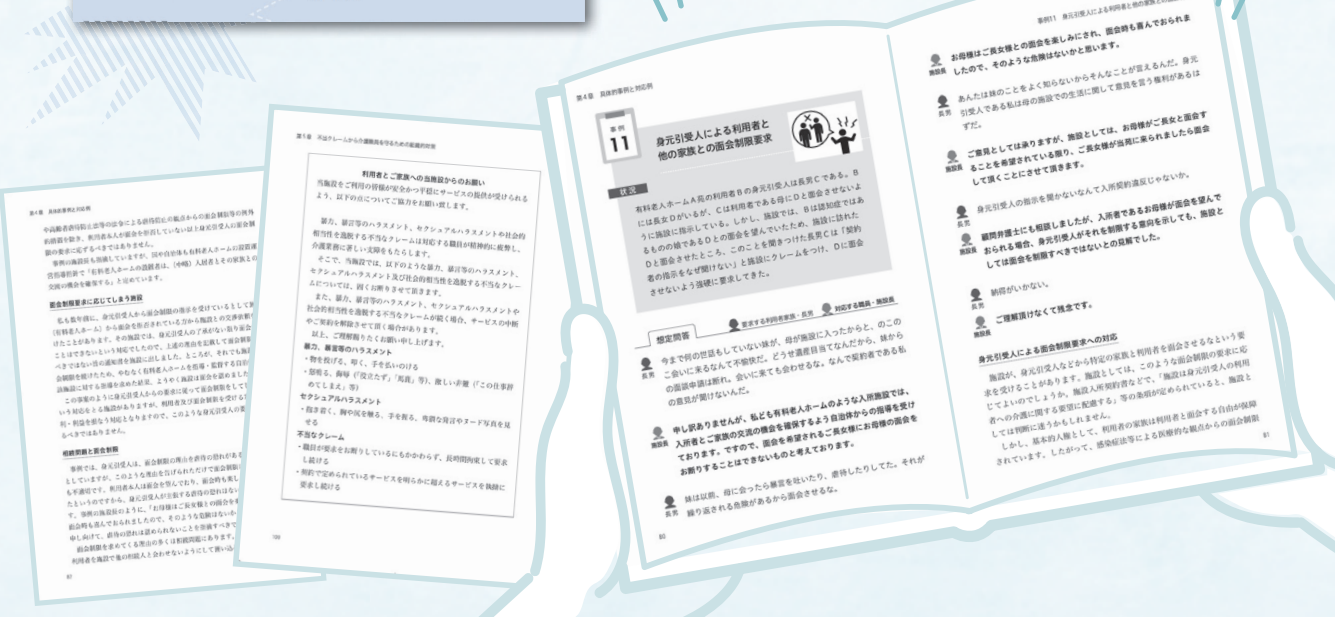
職員のメンタルに配慮した体制作りや、利用者等が暴力行為に及んだ場合の対応フローなど、組織としての対策が万全かどうか、他の施設・事業所と照らし合わせながら確認できる！



### Point 3

トークスクリプト(想定問答)を示しながら対応方法を解説。対応のポイントがつかみやすく、すぐに実務に活かせる！

## 想定問答による対応の事例や具体的な対応策を用いて解説！



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560  
https://www.daiichihoki.co.jp

Tel. 0120-203-694  
Fax. 0120-302-640

はじめに

## 第1章 介護業務における不当クレームと対応困難者

介護業務における不当クレーム  
対応困難者の特質—執拗性

## 第2章 不当クレームによる介護職員の精神的疲弊

介護職員の精神的疲弊の原因  
顧客主義的サービスと対応困難者  
カスタマーハラスメント  
施設管理者の配慮の必要性

## 第3章 不当クレームの見極めと対応の基本

適切な初期対応の重要性  
説明・説得は1時間が限度  
傾聴し過ぎず押し返す  
介護業務における不当クレームの判断  
対応の切替え—法的対応の必要性  
介護業務における法的対応  
契約条項及び重要事項説明の重要性



## 第4章 具体的事例と対応例—想定問答と対応のポイント

- 事例1 利用者からのハラスメント（身体的暴力と精神的暴力）とその家族からのクレーム  
事例2 利用者からのハラスメント（セクシュアルハラスメント）と他の介護職員の反応  
事例3 入浴介助を撮影録画する利用者家族  
事例4 利用者の転倒骨折と利用者家族からのクレーム  
事例5 利用者家族から利用者の褥瘡（床ずれ）に対するクレームを受け、さらに「痣」について虐待を疑われた  
事例6 服薬介助のミスと謝罪文及び職員解雇の要求  
事例7 面会ルールを守らない利用者家族による暴言と暴力的要求  
事例8 利用者間のトラブルと利用者家族からの強硬な要求  
事例9 施設での買い物代行サービスと食事に関するクレーム  
事例10 障害者に対する不当な差別であるとのクレーム  
事例11 身元引受人による利用者と他の家族との面会制限要求  
事例12 男性職員を夜勤から外して欲しいとの要求

## 第5章 不当クレームから介護職員を守るための組織的対策

- 第1 不当クレーム対応マニュアルの作成  
第2 不当クレーム・ハラスメント対応研修  
第3 事例検討会  
第4 利用者や利用者家族に対する告知

おわりに

詳細・お申し込みはコチラ

&lt;クレジットカードでもお支払いいただけます&gt;

第一法規ストア

検索

CLICK!



キリトリ線

## 申込書

事例でわかる介護職員のための  
組織で取り組む不当なクレームの見極めと対応

●定価：2,090円（本体1,900円＋税10%）【コード091165】

\*弊社宛直接お申し込みいただく場合、一回のご注文でお届け先が一箇所、お買い上げ合計金額5,000円（税込）以上のご注文は、国内配送料サービスといたします。  
\*また、お買い上げ合計金額5,000円（税込）未満のご注文については、国内配送料550円（税込）にてお届けいたします。  
\*消費税は申込日時の適応税率に依ります。

〒		年	月	日
ご住所		<input type="checkbox"/> 勤務先		
		<input type="checkbox"/> 自宅		
機関名	部署名	請求先	<input type="checkbox"/> 会社・(公用)事務所	
			<input type="checkbox"/> 個人(私用)	
フリガナ ご氏名	様印	事業所・ 自宅TEL		
		携帯TEL		
FAX	E-mail			

- お支払方法
- 代金引換により支払う  
※現在、弊社とお取引のないお客様につきましては、代金引換にてお支払いをお願い申し上げます。
- 商品到着後請求書により支払う

【代金引換手数料について】  
一回あたりのご購入金額（商品の税込価格＋送料の合計）に応じて、以下の手数料が発生いたします。  
1万円以下の場合330円(税込)/3万円以下の場合440円(税込)/10万円以下の場合660円(税込)  
※送料・代引手数料を含む合計金額は商品のお届け時に配送業者に現金でお支払ください。  
※その際クレジットカードはご利用いただけません。

## 取扱い

この申込書は、ハガキに貼るか、このままFAXで下記宛お送りください。

■宛先  
〒107-8560  
東京都港区南青山2-11-17  
第一法規株式会社  
☎FAX.0120-302-640

書店印

介護クレーム (091165)  
2023.2 NA

〈お客様の個人情報の取扱いについて〉

お客様よりお預かりした個人情報は、納品や請求書等の発送・アフターサービス、弊社製品・サービスのご案内などの目的のために利用させていただきます。また、お客様の個人情報は、弊社ホームページに掲載のプライバシーポリシーに基づき適切に取り扱います。なお、個人情報についての照会、修正・削除・利用停止を希望される場合、その他お問い合わせにつきましては、お問合せフォーム（<https://www.daiichihokico.jp/support/contact/contact.php>）からフリーダイヤルにてご連絡ください。フリーダイヤル■TEL 0120-203-696 ■FAX 0120-202-974