

利用者・家族からのハラスメント、 もう我慢しなくていい!

もう悩まない あきらめない

ケアマネ
必携!

利用者・ 家族からの ハラスメント

よりよい関係づくりのために
今からできる法的対応と予防策

真下美由起 著
高室 成幸

佐賀由彦 編集協力

第一法規

ケアマネ
必携!

もう悩まない
あきらめない

利用者・家族からの ハラスメント

よりよい関係づくりのために
今からできる法的対応と予防策

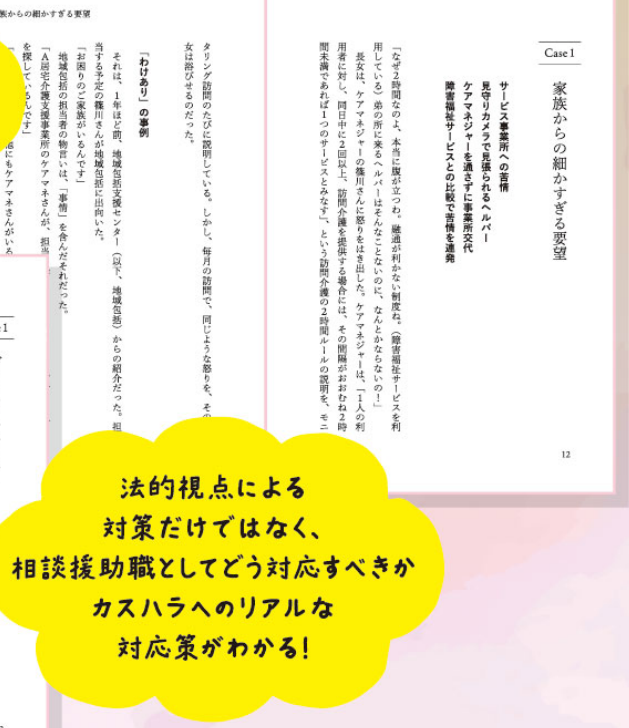
【著】真下 美由起・高室 成幸 【編集協力】佐賀 由彦
【仕様】四六判 236頁
【定価】2,750円(本体2,500円+税10%)

自分の言い方が悪かったから… とあきらめないで!

モヤモヤを明日に持ち越さないための方法がきっと見つかる!

その事例に対し
介護現場を熟知する高室氏と
真下弁護士による
ディスカッションを掲載!
どう接すればいいか
解決の糸口が見つかる!

ケアマネジャーへの
ありがたいな
ハラスメント事例を
物語形式で提示!



法的視点による
対策だけでなく、
相談援助職としてどう対応すべきか
カスハラへのリアルな
対応策がわかる!



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部

利用者・家族からのハラスメント物語・ディスカッション編

Case1 家族からの細かすぎる要望

Case1 ディスカッション

ケアマネジャーの引継ぎ/ヘルパー事業所に対する細かい不満/見守りカメラ/ケアマネジャーを通さずに事業所交代を進める家族/相談支援専門員等との連携

Case2 利用者からの怒涛の暴言

Case2 ディスカッション

「暴言」への対応/「気持ちの糸が切れた」/「担当制」の業務スタイルを変える/ケアマネジャー交代を利用者から希望されないと交代できないか?/事業所の安全配慮義務

Case3 「お金払っているんだから!」家族の高圧的な態度

Case3 ディスカッション

介護サービスは家事代行サービスではない/利用者や家族を加害者にさせないスキル/「お金払っているのに!」という人への対応/「ケアマネジャー交代は恥」か?

Case4 ノード写真に囲まれた1人暮らし男性宅への訪問

Case4 ディスカッション

ケアマネジャーとしての態度表明/事故の「予兆」/利用者に「配慮(エチケット)」を求める

Case5 家族による長時間拘束と対応者のバーンアウト

Case5 ディスカッション

長時間の拘束(滞在の強要)/利用者や家族の要望を整理する/ケアマネジャーの提案能力・アウトプット能力を高める/事業所に「紹介責任」はあるのか?/記録について

第2部

カスタマーハラスメントへの事前予防・事後対応編

第1章 カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

- 1 利用者からの「カスタマーハラスメント」とは?
2 安全配慮義務について
3 認知症の人の行為はハラスメントといえないのか?

第2章 事業所としてのリスクマネジメント(事前予防)

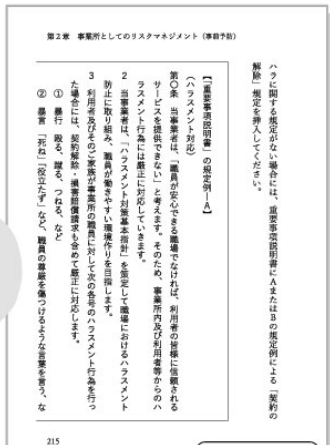
- 1 事業所内における啓蒙
2 利用者への啓蒙
3 どのような書類を整えるか?
4 重要事項説明書作成のポイント
~カスハラ対策の観点から~

第3章 ハラスメントが起こった後の対応(事後対応)

- 1 ハラスメントがなされたときの対応
2 記録の取り方
3 弁護士との連携

おわりに

カスハラ予防や対応の「盾」となる各種契約書の規定例もわかる!



詳細・お申し込みはコチラ

Q 第一法規ストア

検索

CLICK!



申込書

ケアマネ必携!もう悩まない あきらめない 利用者・家族からのハラスメント
よりよい関係づくりのために今からできる法的対応と予防策

●定価2,750円(本体2,500円+税10%) [コード094466]

*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用税率に依ります。

Form with fields for address, name, phone numbers, and email.

申込部数 部

年 月 日

勤務先 自宅

請求先 会社・事務所(公用) 個人(私用)

事務所・自宅TEL 携帯TEL

E-mail @

お支払方法 代金引換により支払う 現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いください。
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

ケアマネハラ (094466) 2024.7 SE

お客様の個人情報の取扱いについて

お客様より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.daiichihoki.co.jp/support/contact/contact.php)が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