



長びくコロナの影響で介護事業所の内外で様々な法的トラブルが続出。
経営者・管理職が知っておきたいトラブル対応の極意を“介護弁護士”が伝授する!

リスクマネジメントとコンプライアンス力を高めるために

介護業界専門の弁護士 **外岡 潤氏** (法律事務所おかげさま 代表弁護士) が徹底解説

介護事業[トラブル対応]の極意と法的留意点

法令遵守の考え方と基礎知識を身に付けて実務に活かす。
日々起きる対外・対内トラブルの法的留意点と対処の極意とは?

ご案内

コロナ禍で介護業界も大きな影響を受けています。感染すると重症化しやすい高齢者が多く利用するだけに、その感染予防やクラスター防止対策に日夜追われ、現場の介護職員も神経を擦り減らし、多大なストレスを抱えていることでしょう。このようなコロナ禍にあっては、利用者ならびに家族も神経質になり、平時以上にトラブルが発生しやすい状況となります。ウィズ・コロナの時代であればこそ、リスクマネジメントやコンプライアンス(法令遵守)に一層気を配ることが必要です。

本セミナーでは、介護トラブルを専門に10年超の実務経験を有する“介護弁護士”の**外岡潤先生**を講師にお迎えし、トラブル対応の極意を伝授していただきます。

特に、利用者や家族からのクレーム・訴訟といった「対外」のみならず、パワハラに代表される問題職員への対処など「対内」についても取り上げていただきますので、いままで確証を得られずにいた自己流の対処法を見直し、本やインターネットでは得られない実践的知識を含めた正しい法令の知見を身につける絶好の機会となることでしょう。

介護施設・事業所を運営する法人にて、法令遵守やトラブル対応を主な業務とされるエリアマネージャーや管理職の方々、そして法令分野に苦手意識のある経営者・施設長の皆様のご参加を強くお勧めいたします。

開催日 **2020年11月26日(木)13:00~17:00**

会場 **明治記念館**
東京都港区元赤坂2-2-23
TEL. 03-3403-1171 (代)
※詳しい会場案内図は参加証にてお知らせいたします。

参加費 **46,200円**(1名様につき)
(消費税及び地方消費税を含む)
●同一申込書にて2名様以上参加の場合、
41,800円(1名様につき)
(消費税及び地方消費税を含む)
※テキスト代を含む

主催 **総合ユニコム株式会社**
創シニアビジネスマーケット
〒104-0031
東京都中央区京橋2-10-2 め利彦ビル南館6階
TEL. 03-3563-0025(代)

ダイレクトメールの送付先変更・中止は、お手数ですが、封筒ラベルにご要件を記入の上、弊社企画事業部(FAX.03-3564-2560)迄ご連絡ください。

※弊社ホームページからも、本セミナーはお申込みいただけます!
<https://www.sogo-unicom.co.jp>

お申込み先 **FAXフリーダイヤル ☎ 0120-05-2560**
※FAXフリーダイヤル不通時はFAX.03-3564-2560迄おかけ直しください。

お問合せ先 **総合ユニコム(株) 企画事業部 TEL.03-3563-0099(直通)**

参加申込書

介護事業[トラブル対応]の極意と法的留意点

●会社名(フリガナ)	●貴社業種
●所在地(〒)	●振込予定日(月 日)
	●当日現金支払い希望... <input type="checkbox"/>
	●ご担当者名()
TEL. ()	FAX. ()
●出席者名①(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	
●出席者名②(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	

●お申込み方法

- 左記「参加申込書」にご記入後、上記FAXにてお申込みください。参加者宛に「参加証/請求書/銀行振込用紙」をご郵送いたします。「参加証」は当日ご持参いただき、会場受付に「お名前1枚」と共にお渡し願います。
- 開催直前や当日のお申込みもお受けいたします。その場合は、FAXにて「参加証」をご送付いたしますので、必ずFAX番号の明記をお願いいたします。なお、お支払方法につきましては、別途ご連絡をさせていただきます。

●参加費のお支払について

- 参加費は「請求書」到着後、原則として開催3営業日前迄にお振込み願います。
- お振込みが開催後日になる場合は、左記「振込予定日」欄にご記入ください。
- お振込手数料は貴社にてご負担願います。
- 当日現金でのお支払いも可能です。「当日現金支払い希望」欄に印をご記入願います。

●お申込者が参加できない場合について

- 代理者にご出席いただけます。既送の「参加証」と「代理者のお名前1枚」をご持参のうえ、当日会場受付までご来場ください。

●キャンセルについて

- 開催3営業日前(土日祝日、年末年始を除く)迄に、弊社宛に「会社名/氏名/電話番号/返金先銀行口座(振込済みの場合)」を明記の上、FAX.03-3564-2560にて必ずご連絡ください。
- 返金手数料として2,000円(1件毎)を申し受けれます。なお、開催2営業日前以降のキャンセルにつきましては、全額をキャンセル料として申し受けれます。その際には当日配布資料を参加者宛にご送付いたします。

●その他ご連絡事項

- お座席は受付順を基本に当方にて指定させていただきます。
- 会場内は禁煙です。講演中の録音・録画、携帯電話等での通話はお断りいたします。
- 講演中のPCの使用は可能ですが、使用に関しては周囲へのご配慮をお願いします。
- ご記入いただいた個人情報、弊社商品案内ならびにセミナーの適切な運営、参加者間の交流促進のために利用させていただきます。
- 主催者や講師等の諸般の事情により、講師変更や開催を中止する場合がございます。その際には弊社より参加者にご連絡させていただきます。
- 開催中止の場合は受講料を返金いたしますが、それ以外の理由では返金できません。また、開催中止の際の交通費の払い戻しやキャンセル料の負担はいたしかねます。

介護事業[トラブル対応]の極意と法的留意点

セミナープログラム

13:00～17:00 (1時間ごとに休憩を挟みます)

1. 身についていますか?

法令遵守の考え方と基礎知識

- コンプライアンスの2つの側面
- 組織防衛のためにコンプライアンスを駆使しよう
- 法学部で学ぶ法律学の基礎を一気に身につける
- 「もし職員が逮捕されたら?」 民事と刑事の違い、注意点

2. “介護弁護士流”トラブル対応の極意

- 謝るが勝ち。無駄な労力と時間は使わない
- 「先手」「受容と共鳴」「公平公正」
- トラブルを予防するための契約書・重要事項説明書作成の考え方

3. 日々起きるトラブルを法令の知識で対処するために

- 対外トラブル、対内トラブルの傾向と対策

4. 「対外トラブル事例」対処編

●対外トラブル事例①

利用者の事故

転倒事故、誤嚥事故、褥瘡(じょくそう=床ずれ)、医療事故

●対外トラブル事例②

利用者・家族からの悪質クレーム・ハラスメント

事業所からの契約解除は可能か? 限界事例について学ぶ

●対外トラブル事例③

利用者の個人情報の保護と開示

遺族から記録を開示請求されたときの対応マニュアル

●対外トラブル事例④

未収金の回収

「入居者の退所後、家族と連絡が取れなくなった…」。
そこから迅速に動くためのマニュアルを伝授

●対外トラブル事例⑤

利用者の相続・後見に関するトラブル

いまさら人に聞けない相続制度、後見制度を楽々マスター。
実務上起こる相続・後見関連のトラブルと対応法

その他、「虐待」「身体拘束」「実地指導対策」「コロナ(クラスター)対策」等

5. 「対内トラブル」対処編

- 部下に対する指導の極意
- 問題職員への基本的対処法
就業規則に基づく正しい懲戒処分の仕方、等
- パワハラ規制法3つの義務
「その発言、パワハラです」と言われたときの返し方。
パワハラと言われない指導方法

6. 質疑応答

講師プロフィール



外岡 潤 (そとおか じゅん)

法律事務所おかげさま 代表弁護士
一般社団法人介護トラブル調整センター 代表理事

1980年札幌生れ。99年東京大学文科I類入学、2005年に司法試験合格。07年弁護士登録(第二東京弁護士会)後、ブレイクモア法律事務所、城山総合法律事務所を経て、09年4月法律事務所おかげさまを設立。12年4月一般社団法人介護トラブル調整センター(てるかいご)を設立、理事長に就任。09年8月ホームヘルパー2級取得。09年10月視覚障害者移動介護従業者(視覚ガイドヘルパー)取得。10年11月社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会苦情解決第三者委員就任。12年2月財団法人介護労働安定センター雇用管理コンサルタント就任。
セミナー・講演などで専門的な話を分かりやすく、楽しく説明することを得意とし、特に介護トラブルの回避に関するセミナーは、独自の経験と論理に基づき定評がある。現在、トラブルを対話によって平和的に解決する技術「メディエーション」を研究し、「てるかいご」にて養成講座と相談受付を実践中。
主な著書に『介護トラブル相談必携』(民事法研究会)、『介護トラブル対処法～外岡流3つの掟～』(メディカ出版)、『介護職員のためのリスクマネジメント養成講座』(レクシスネクシス・ジャパン)など多数。

総合ユニコムでは、新型コロナウイルス感染予防対策に取り組み、セミナーを開催いたします。

ご参加のお客様におかれましては、手指の消毒の励行、ならびにマスク着用でのご参加をよろしく願っております。