

カスハラ・セクハラ・パワハラ・問題職員・メンタル不調...など

介護施設・事業所の**管理者・リーダー**がすべき

！ 対職員 & 対家族 ！

トラブル・しくじり

回避術

実践事例から学ぶ

悩み解決

絶対に利用しない方がいい

このスタッフ最悪です！

〇〇という職員をトラブル化するのは最悪です。

つぶやいてしまえ！！

あなたの施設でも同じトラブルが起きた時、「どうする!？」

東京会場

日時 ● 2025年**2月22日** (土)
10:00~16:30
会場 ● リファレンス西新宿大京ビル貸会議室 (東京都新宿区西新宿 7-21-3)
参加費 ● 【1講座】5,500円 (税・資料代込)
【全3講座一括】13,200円 (税・資料代込)

大阪会場

日時 ● 2025年**3月8日** (土)
10:00~16:30
会場 ● 新大阪丸ビル新館 (大阪府大阪市東淀川区東中島1-8-27)
参加費 ● 【1講座】5,500円 (税・資料代込)
【全3講座一括】13,200円 (税・資料代込)

福岡会場

日時 ● 2025年**3月15日** (土)
10:00~16:30
会場 ● 博多バスターミナル貸会議室 (福岡県福岡市博多区博多駅中央街2)
参加費 ● 【1講座】5,500円 (税・資料代込)
【全3講座一括】13,200円 (税・資料代込)

参加特典 各会場の参加者全員に

「トラブル対応」の引き出しを増やしていただくための**秘情報**をプレゼント

プログラム

10:00
|
12:00

講座①

徹底解説！誤った対応でリスクやトラブルが生じない正しい対策・対応の仕方

講師：神原 宏昌 氏 (天晴れ介護サービス総合教育研究所株式会社 代表取締役)



休憩

13:00
|
14:15

講座② **実際にあった事業所でのトラブル対応から学ぶ！①**

- ・職員間のパワハラ対応と利用者・家族からのカスハラ対応
- ・問題職員への対応と職員のメンタル不調への対応

講師：相田 幸希 氏 (株式会社QOLサービス 本部長)

山本 由紀子 氏 (総合リハビリケアセンターアクティブワン 総責任者)

休憩

14:30
|
15:45

講座③ **実際にあった事業所でのトラブル対応から学ぶ！②**

- ・職員間のパワハラ対応と利用者・家族からのカスハラ対応
- ・問題職員への対応と職員のメンタル不調への対応

講師：【東京会場】宮川 直彦 氏 (医療法人博仁会 本部事務局副局長兼コミュニケーションサービス部 部長)

【大阪会場】西 龍一郎 氏 (株式会社Life design inc デイサービス管理者)

【福岡会場】片山 大嗣 氏 (株式会社シラサギ 代表取締役)



休憩

15:50
|
16:30

みんなで情報交換座談会！ (参加自由)

今、私が感じている管理業務での困りごと



当日のセミナー内容を振り返ったり、参加者様の悩みごとを全員で解決！

WEB申し込み



※講師、プログラムは変更になる場合がございます

セミナー内容・お申し込みは裏面をご覧ください

当日参加者には
トラブル対応の引き出しを
増やしてもらうための
参加特典あり

プログラム

会場でしか
お話することができない
実際の体験談

講座① 徹底解説! 誤った対応でリスクやトラブルが生じない 正しい対策・対応の仕方

講師：榊原 宏昌 氏 (天晴れ介護サービス総合教育研究所株式会社 代表取締役)

■「対職員」編

- ・指示命令に従わない職員への指導法
- ・指導とパワハラの違い
- ・メンタル不調
- ・個別面談の重要性

■「対家族」編

- ・カスタマーハラスメント対応
- ・重要事項説明書の重要性
- ・面談、アンケートなどの具体策など



講座② 実際にあった事業所でのトラブル対応・しくじりから学ぶ[1]

- ・職員間のパワハラ対応と利用者・家族からのハラスメント対応
- ・問題職員への対応と職員のメンタル不調への対応

講師：相田 倅希 氏 (株式会社QOLサービス 本部長)
山本 由紀子 氏 (総合リハビリケアセンターアクティブワン 総責任者)

- ケース [1] 良かれと思ってやった対応からハラスメントに発展した事例から学ぶ
- ケース [2] ご利用者からのセクハラ対応が遅く問題に発展した事例から学ぶ
- ケース [3] 1つの介助シーンが原因でご家族の要望が過剰になったカスハラ事例から学ぶ
- ケース [4] 2年半のご近所トラブル事例から学ぶ

講座③ 実際にあった事業所でのトラブル対応・しくじりから学ぶ[2]

- ・職員間のパワハラ対応と利用者・家族からのハラスメント対応
- ・問題職員への対応と職員のメンタル不調への対応

講師：【東京会場】 宮川 直彦 氏 (医療法人博仁会 本部事務局副局長兼コミュニティケアサービス部 部長)
【大阪会場】 西 龍一郎 氏 (株式会社Life design inc デイサービス管理者)
【福岡会場】 片山 大嗣 氏 (株式会社シラサギ 代表取締役)

【東京会場の内容】

- ・当グループのウェルビーイング室(メンタルヘルス)での対応と実績
- ・早期発見早期対応を目指した、管理者教育
- ・各種ハラスメント対応の研修の具体的内容
- ・【事例紹介】職場復帰に向けたメンタルヘルスの関わり(対応方法)
- ・【事例紹介】まさかの…職員家族からのハラスメント行為
- ・【事例紹介】カスハラ利用者・家族にはこう対応！ほか

【福岡会場の内容】

- ・【事例紹介】メンタルが弱い職員、季節の変わり目に鬱(うつ)傾向にある職員が起こした問題とその対応
- ・【事例紹介】外国人労働者が起こした問題とその対応
- ・【事例紹介】上手くいかない…M&A で譲渡された事業所で繰り返される管理者交代問題とその原因
- ・解決につながる！管理者の成長

【大阪会場の内容】

- ・【事例紹介】デイサービス 2 事業所間の職員連携のトラブル
- ・職員間で起きたトラブルの内容
- ・解決に至るまでのプロセス
- ・事例から考える事前に防ぐ方法(方向性の整え方)
- ・方向性を整える「メリット」と「デメリット」
- ・実際に自身の施設、事業所に当てはめて考えてみる

注意事項

- ・体調不良の方は出席できません。
- ・ご入金後のお客様都合でのキャンセルは返金いたしかねますが、参加者変更での対応や資料の送付はいたします。
- ・天災、主催者都合で中止となる場合は全額ご返金いたします。
- ・席順は研修当日の着席順となります。
- ・お申し込み時にいただいた情報は、当会の管理・運営のみに使用いたします。

管理者・リーダーがするべきトラブル・しくじり回避術セミナー お申し込み書

FAX 084-948-0641

| | | | | | | |
|------------------|----------------|---|-----------------|---|----------------|---|
| 参加するものに☑をつけてください | 東京会場 (2/22) | <input type="checkbox"/> 全講座参加 <input type="checkbox"/> 講座① <input type="checkbox"/> 講座② <input type="checkbox"/> 講座③ | 大阪会場 (3/8) | <input type="checkbox"/> 全講座参加 <input type="checkbox"/> 講座① <input type="checkbox"/> 講座② <input type="checkbox"/> 講座③ | 福岡会場 (3/15) | <input type="checkbox"/> 全講座参加 <input type="checkbox"/> 講座① <input type="checkbox"/> 講座② <input type="checkbox"/> 講座③ |
| ふりがな | | | | | | |
| 参加者名 | ①参加者代表 | ② | | ③ | | |
| 住所 (自宅・勤務先) | 〒 | | 連絡先 (自宅・勤務先) | TEL | | |
| | | | | FAX | | |
| | | | | 携帯 | | |
| 勤務先 | | | | メール (必須) | | |

申し込み受付後、入金案内をお送りします

最少催行人数(10名)に達しない場合は中止になる場合があります。受講料の納付をもって正式申し込みとなります。尚、入金後の受講料の返金はいたしません。お申し込み後、一週間以内に入金案内が届かない場合は、事務局までご連絡ください。ご記入いただいたメールアドレスは各種連絡または、その他研修のご案内のみに使用します。

お問合せ

日本通所ケア研究会事務局

〒721-0902

広島県福山市春日町浦上1205 (株) QOLサービス内

TEL 084-971-6686

HP <https://www.tsuusho.com/troubleavoidance> メール info@tsuusho.com

FAX 084-948-0641