

介護施設の紛争予防と対応マニュアル

～介護事故・カスタマーハラスメント問題を中心に裁判例を踏まえ徹底解説～

— 講師 —

宮澤 潤法律事務所 副所長・パートナー弁護士 長野 佑紀 氏

日 時 2025 年 9 月 11 日 (木) 午後 2 時～3 時 30 分

受講方法 会場受講／ライブ配信／アーカイブ配信 (2 週間、何度でもご視聴可)

会 場 SSK セミナールーム 東京都港区西新橋2-6-2 ザイマックス西新橋ビル4F

[重点講義内容]

- ・施設内で利用者の転倒事故が発生した。
利用者の家族との事故当日の面会の場で、「誠意を示せ」「今後の治療費は施設から病院に直接支払え」「今週中に事故の経緯と謝罪を書面にせよ」と求められた。
- ・利用者の家族から頻繁にクレームの電話がある。
クレーム内容は、過剰なサービスや医師の指示を逸脱したサービスを求めるものばかりで、対応に困っている。

本講義では、介護施設や医療機関の法律問題を専門的に取り扱ってきた自身の経験や、過去の裁判例を踏まえて、介護施設における紛争予防・対応を具体的にご紹介します。

1. 介護事故発生後の対応

- (1) 介護事故に関する法的責任の裁判所の考え方
- (2) 適切な初期対応とは
- (3) 治療費の負担を約束すべきか
- (4) 保険会社、弁護士との早期連携
- (5) 謝罪はすべきか

2. 介護現場におけるカスタマーハラスメントへの対応

- (1) 介護現場におけるカスタマーハラスメントとは
- (2) 具体的事例の検討

3. 質疑応答／名刺交換

PROFILE 長野 佑紀(ながの ゆうき)氏

2009年 京都大学法学部 卒業／2011年 京都大学法科大学院 卒業／2012年 東京弁護士会 弁護士登録
2013年 宮澤 潤法律事務所 所属／2021年 埼玉医科大学医学部 非常勤講師 就任
2025年 宮澤 潤法律事務所 副所長・パートナー 就任

URL: <https://nagano-lawyer.jp/>

【主な役職】日本医療機能評価機構 産科医療補償制度原因分析委員会 委員
日本総合病院精神医学会 会員
日本口腔腫瘍学会 倫理審査・利益相反委員会 委員
全国老人福祉施設協議会 JSリーガルサポート担当弁護士
日本臨床・分析中毒学会 監事

【著書】Q&Aでわかる！介護施設の紛争予防・対応マニュアル(単著・日本医事新報社)
Q&Aでわかる！病院・診療所の紛争予防・対応マニュアル(単著・日本医事新報社)
医療訴訟判例データファイル(共著・新日本法規出版)
判例に学ぶ医療・介護トラブル回避術(日経ヘルスケア連載担当)

●受講料	各受講方法 1名につき 22,550円 (税込) ※会場又はライブ配信受講者様で、アーカイブ配信もご希望の場合は追加料金 5,500円 (税込)で承ります。
●お申込方法	二次元バーコード、又は FAX にてお申し込み下さい。 折り返し受講証、請求書、会場地図(会場受講のみ)をメール(PDF)にてお送りいたします。 お申込み後、3営業日以内にお手元に届かない場合は必ずご一報下さい。 (セミナー会場にて受講される方は受講証画面を提示、もしくはプリントアウトしてご持参ください) ※お客様のご都合でキャンセルされる場合は、「 開催1週間前まで 」にお申し出下さい。 その後のキャンセルは、お申し受けできませんのでご了承下さい。
●お支払方法	請求書を発行いたしますので、開催日までに銀行振込でお願いします。(遅れる場合はご相談下さい)

事前に、セミナー講師へのご期待、ご要望、ご質問をお受けしております。
可能な限り講義に盛り込んでいただきますので、お申し込み後、弊社からご連絡するメールにご返信ください。

■**ライブ配信について**
 <1>Zoom にてライブ配信致します。
 <2>お申込時にご登録いただいたメールアドレスへ視聴用 URL と ID・PASS を開催前日までに送り致しますので、開催日時に Zoom へご参加ください。

■**アーカイブ配信について**
 <1>開催日より3～5営業日後を目安に Vimeo にて配信致します。
 <2>お申込時にご登録いただいたメールアドレスへ収録動画配信のご用意ができ次第、視聴用 URL を送り致します。
 <3>動画は配信日より2週間、何度でもご都合の良い時間にご視聴頂けます。

9月11日(木)		「介護施設の紛争予防・対応マニュアル」		申込日	月	日
貴会名						
所在地	〒 ○印をお付けください (ご自宅・お勤め先)					
いずれかの□に必ず✓をお入れ下さい。(アーカイブ配信の追加受講をご希望の場合は、2つ☑をお入れ下さい。)						
☐ 会場受講		☐ ライブ配信		☐ アーカイブ配信		
フリカ`ナ氏名			所属部署・役職			
TEL	()	—	FAX	()	—	
E-mail	ブロック体でのご記入をお願いいたします。					

※複数名様お申込の場合は下記にご記入をお願いいたします

いずれかの□に必ず✓をお入れ下さい。(アーカイブ配信の追加受講をご希望の場合は、2つ☑をお入れ下さい。)

☐ 会場受講		☐ ライブ配信		☐ アーカイブ配信		
フリカ`ナ氏名			所属部署・役職			
TEL	()	—	FAX	()	—	
E-mail	ブロック体でのご記入をお願いいたします。					

※「受講証」等の送付先が上記と異なる場合は下記にご記入下さい。 K

通信欄	
-----	--

●E-mail アドレス登録受付&ご紹介キャンペーン実施中[Amazon ギフト券(500円)を進呈いたします]

☐ セミナーへのお申込みではなく、メール配信登録のみの方は左記へ✓を入れて下さい。
 ※携帯アドレス、フリーメールアドレスは登録対象外となっております。
 ※メール配信登録をご希望の方をご紹介下さい！ご紹介いただいた方には Amazon ギフト券(500円)を進呈させていただきます。
 ※上記お申込フォームに、ご登録情報(貴社名・所在地・氏名・所属部署・役職・メールアドレス)をご記入下さい。