雑誌年間購読者と一緒にお申込みいただくと参加者全員が会員価格に!

商品番号
15352

事例・グループワークで

「度重なるクレーム」「暴言」「過度な要求」等への対処法

裏にある障害特性の理解と支援者・組織を守る具体策

大阪：25年11/29（土）時間は10:00～16:00

三幣千尋（みぬさ ちひろ）氏
一般社団法人埼玉県ケアマネジャー協会
地域支援部講師／精神保健福祉士／介護支援専門員／相談支援専門員
東京都福祉サービス第三者評価評価者

支援経験豊富な講師が巻き込まれないポイントを学ぶ

正しい知識と対応を身に着けることで日々の業務負担も減ります！

利用者・家族等から寄せられる「過度なクレーム」「暴言」「過度な要求」は支援者や組織を悩ませるだけでなく、生産性や職員のメンタルヘルスの低下にもつながります。当該事例に対処するスタッフだけでなく、組織的な対応が重要となります。

本研修では、ハードクレームと言われている事例の要因となっている、精神疾患や障害特性等を解説し、個人・組織としてクレームに巻き込まれない・振り回さらない対応について解説します。

プログラム

1. なぜハードクレームが生じるのか？
- ハードクレームとは？
- 精神疾患を理解する重要性
- 自己覚知の重要性

2. 事例で学ぶ ハードクレームへの正しい対処
- 事例 暴言を繰り返す場合の対応
- 事例 無理難題への対応
- 事例 支援者を操作し関係性を悪化させる場合
- 事例 発達障害と境界性パーソナリティ障害の行動特性比較

3. 精神疾患のある方の医療とのつなぎ方と留意すべきポイント
- 医療機関で行われていること
- 利用できる社会資源や制度の紹介　ほか

4. グループワーク

ワーク（事例検討）
自己対応スタイルをグループ内で共有　ほか

ワーク（ロールプレイ）
グループで望ましい対応を実演。
講師フィードバック　ほか

5. まとめ・質疑応答

受講料
1名につき/税込

会員 **16,000**円　一般 19,000円

※会員は日総研会員制・専門雑誌の年間購読者です。雑誌年間購読者と一緒に申し込むと、参加者全員が会員価格で受講できます。

セミナーの詳細の確認やお申し込みは、お電話かホームページにて承ります。

日総研

0120-054977　受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝日は休業）

nissoken.com/s/　※QRコードか、トップページから「商品番号」で検索！　日総研 15352　検索

QRコードからでもお申し込みいただけます。

— 事例・グループワークで —

日総研

「度重なるクレーム」「暴言」「過度な要求」等への対処法

裏にある障害特性の理解と支援者・組織を守る具体策

支援経験豊富な講師に巻き込まれないポイントを学ぶ

三幣千尋（みぬさ ちひろ）氏

一般社団法人埼玉県ケアマネジャー協会
地域支援部講師／精神保健福祉士
介護支援専門員／相談支援専門員
東京都福祉サービス第三者評価評価者

埼玉県内の精神科医療機関において、精神保健福祉士、ケアマネジャーとして勤務後、足立福祉事務所で介護扶助適正化に取り組み、現在は、司法福祉分野での精神保健福祉士としての活動を中心に、都内で居宅支援事業所のケアマネジャーとしても勤務している。2018年10月より一般社団法人埼玉県ケアマネジャー協会の地域支援部の講師として、全国でケアマネジャー、行政職員、一般企業向けに、精神疾患やメンタルヘルス関連の講義を行う。オンラインセミナー「精神疾患が疑われる利用者に振り回されない対応と支援」の講師も担当。

大阪 25年**11月29日**(土) **田村駒ビル** [時間] 10:00〜16:00 [1]

受講料（税込） 一般 **19,000円** 会員 **16,000円**

※会員は日総研雑誌(定期刊行物・会員制)の年ぎめ購読者です。
※昼食代は含まれません。昼食は各自でお持ちください。
※ご参加いただくには事前のお申し込みが必要です。※最少催行人数11人。

プログラム

1. なぜハードクレームが生じるのか？
- ハードクレームとは？
- 精神疾患を理解する重要性
- 自己覚知の重要性

2. 事例で学ぶ ハードクレームへの正しい対処
- 事例 暴言を繰り返す場合の対応
- 事例 無理難題への対応
- 事例 支援者を操作し関係性を悪化させる場合
- 事例 発達障害と境界性パーソナリティ障害の行動特性比較

3. 精神疾患のある方の医療とのつなぎ方と留意すべきポイント
- 医療機関で行われていること
- 利用できる社会資源や制度の紹介　ほか

4. グループワーク
- ワーク（事例検討）
  自己対応スタイルをグループ内で共有　ほか
- ワーク（ロールプレイ）
  グループで望ましい対応を実演。講師フィードバック　ほか

5. まとめ・質疑応答

プログラムや講師プロフィールなどセミナーの詳細はこちらから▶ 日総研 15352 検索

関連雑誌 現場実務のスキルアップ！

認知症看護と看取りの実践・教育に！
臨床老年看護
B5判 88頁
入会金 3,000円
年間購読料 18,900円（共に税込）
Web教材＋実務専門誌（定期刊行物・会員制）

今後の特集
- BPSDの正しい理解と対応[9-10月号]
- ACPの最新知識と進め方[9-10月号]
- 感染症の予防と発生時の対応[9-10月号]
- 専門看護師に学ぶ高齢者の慢性疾患看護[11-12月号]
- 高齢者骨粗鬆症・骨折の予防と対応[11-12月号]
- 在宅高齢者・家族等のケアと支援[11-12月号]

日総研 **接遇大賞** 優れたサービス取り組みを表彰
応募は9月30日まで。発表は11月。
取り組み事例の紹介記事はこちら
接遇大賞 検索

国家資格の受験資格を取得することができる養成所
厚生労働大臣指定 一般財団法人 日本総合研究所
社会福祉士養成所 通信課程
精神保健福祉士養成所 通信課程

お問合せ ご注文 TEL：0120-054977 URL：www.nissoken.com 日総研 検索

主催 日総研 日総研出版 〒451-0051 名古屋市西区則武新町3-7-15 日総研ビル