

家族支援／苦情

■介護現場において求められる考え方と行動とは

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 榊原 宏昌

ご受講にあたって

■第1部 14:00～15:00

zoomセミナー（参加者の**お名前やお顔は出ません**）

ご意見/ご感想/ご質問（チャット）に対し**リアルタイムに応答**

※「**すべてのパネリスト**」宛にチャットをお願いします

■第2部 15:00～15:30

希望者による口頭でのご質問・ご相談・他の参加者との交流等
参加者の**お名前やお顔は出ます**（ビデオOFFは可能）

■事前に資料送付、セミナー後に「**動画データ**」と「**資料**」を送付します

※急用やネット環境不良等の場合は後日動画でご視聴下さい

※**法人内のみ**のご活用にとどめて下さい

■動画+資料は**一般販売**もさせていただきます（**以前のものもご視聴可能!**）

講師プロフィール

昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員

京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務
社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、
有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の仕事に携わる
15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的として独立



著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間300回を超える

4児の父、趣味はクラシック音楽

ブログ、facebookはほぼ毎日更新中、日刊・週刊のメールマガジンを配信

Zoomセミナー、動画講座、YouTubeでも配信中、13年目になる「介護の読書会」主催

天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索

■HMS介護事業コンサルタント ■C-M-A-S介護事業経営研究会スペシャリスト

■全国有料老人ホーム協会 研修委員 ■日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師

■稲沢市介護保険事業計画策定委員会、地域包括支援センター運営協議会、地域密着型サービス運営委員会委員

■出版実績：日総研出版、中央法規出版、ナツメ社、メディカ出版、その他多数

■平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞

■榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

介護現場をよくする研究・活動



- facebook、ブログ等を毎日更新、情報発信
- メルマガ（日刊：介護の名言、週刊：介護現場をよくする研究&活動通信）
- 以上の情報はHP（「天晴れ介護」で検索）よりどうぞ

法定研修シリーズ

■ 家族支援

■ 苦情

法定研修シリーズ

■ 家族支援

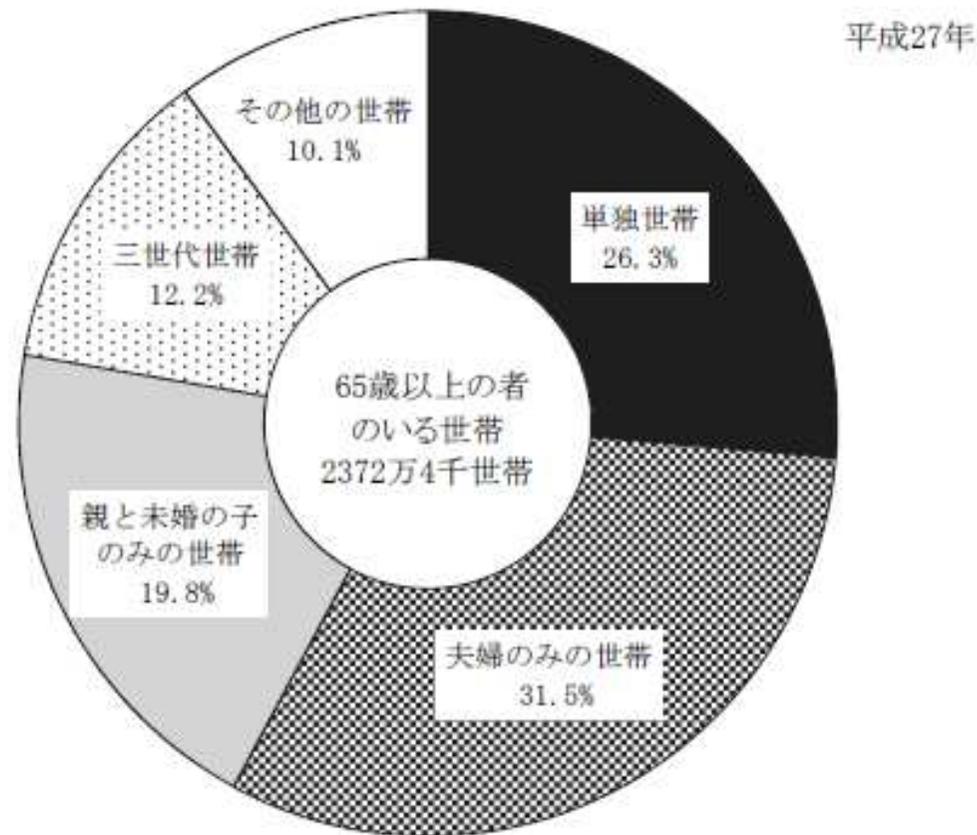
要介護者の居場所

- ・ 要介護等認定者数 660万人
- ・ 自宅70%、GH・有料・サ高住15%、施設15%
(GH3%、有料8%、サ高住4%)

種類	事業所数	利用者数
特養	10000	61万人
老健	4300	36万人
療養型	1000	4.4万人
GH	13500	20.5万人
有料	13500	51万人
サ高住	7100	23.5万人
軽費	2300	9.5万人
養護	1000	6.5万人
		合計200万人

独居・老老介護のデータ

図2 65歳以上の者のいる世帯の世帯構造

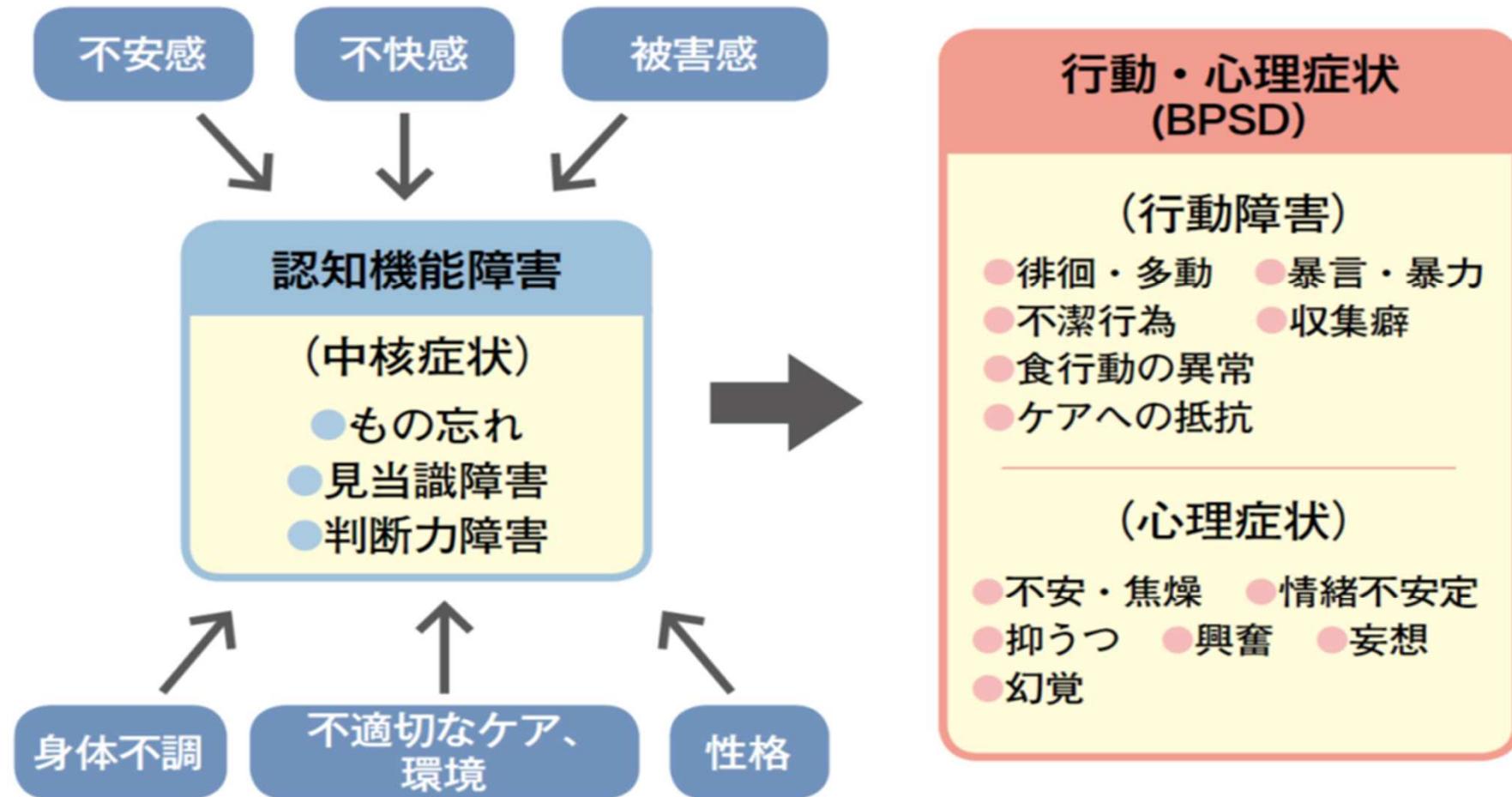


平成27年 国民生活基礎調査（厚生労働省）より

家族について

- ◎それぞれの家族には、それぞれの歴史がある
よい家族、悪い家族などと考えることは適切ではない
- ◎家族の置かれている状況、これまでの経緯、気持ち、葛藤を知る
- ◎介護負担をプロに委ねることで、家族に余裕が生まれて
こじれていた家族関係がよくなることもある
- ◎本人はもちろんのこと、家族の信頼も得るような支援を行う
- ◎プロの役割、家族の役割
家族の役割を果たしてもらえりような支援
- ◎家族は支援の対象者であると共に、貴重な社会資源でもある

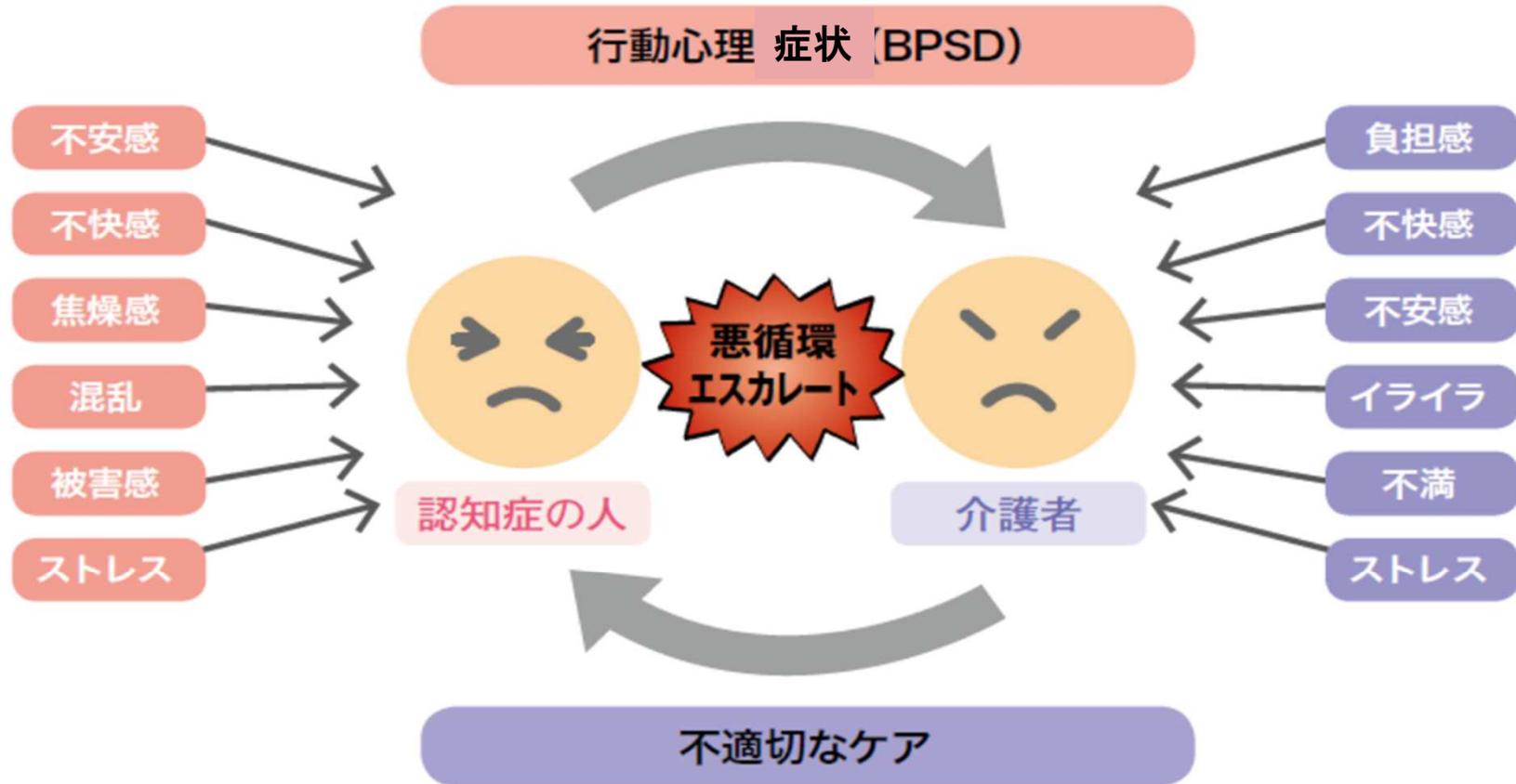
中核症状とBPSDの関係



加藤伸司：認知症の人の視点からとらえる BPSD (老年精神医学雑誌) に著者改変

不適切ケアが生む悪循環

◆ 不適切なケアとBPSDの関係



加藤伸司：認知症の人を知る（ワールドプランニング）より著者改変

家族介護者への調査報告より

- お年寄りの欠点や失敗ばかりが目についたり気になったりする (75.5%)
- お年寄りのできることに対して必ず目を通したり手を加えたりする (67.3%)
- お年寄りのしていることをいちいち禁止する (51%)
- お年寄りのために恥ずかしい思いをする (49%)
- お年寄りの弁解や抗議を無視する (38.8%)
- ぐず、だらしないなどお年寄りの欠点を口にする (38.8%)
- お年寄りの失敗をけなしたり、ひやかしたりする (18.4%)

加藤伸司、池田一彦、平田進英他『認知症老人に対する介護者の意識と態度』
(老年社会科学、vol.11)

家族の気持ちを知る

家族の気持ち

家族の気持ちといっても人それぞれですが、よく聞かれる言葉、言葉にしづらいけれど秘めている気持ちなどをまとめました。

- **ねぎらってもらえると嬉しい**
- **家族の都合**を理解してほしい
- **愚痴を聞いてほしい**
- **一人で悩まなくてもいい**という安心感がほしい



- **経済的に**やっつけていけるか不安
- **親戚や近所の目**が気になる
- **安心して仕事をしたい**
- **認知症が進まない**ようにしてほしい

- イライラする **自分も嫌**
- **親に恩返し**したい
- できることなら **他人に頼らず**介護したい
- 疲れたので **施設を検討**したい



- 周りに **迷惑をかけない**でほしい
- 今後について **不安が**いっぱい
- 助けてあげたいが **どうすればいいの**かわからない
- **一人で**家に置いておくのが心配

家族の気持ちを知る

■ 1. 健康管理	
利用者	家族
1 苦しくないように、体調をよくしてほしい	1 事業所(デイ等)で排便してきてほしい
2 できれば以前のように元気になりたい	2 安否確認をお願いしたい
3 病気が治ってほしい、悪化させたくない	3 便の管理・コントロールをしてほしい
4 入院したくない	4 ケガの処置をしてほしい
5 体調不良の時が不安	5 歯磨きをしっかりさせてほしい
6 死ぬときは穏やかに逝きたい	6 親に以前のように元気になってほしい
7 今の体力を維持したい	7 入院してほしくない
8 痛みを軽減したい	8 自宅では血糖測定や注射ができないのでお願いしたい
9 一人暮らしで家ではちゃんとしたご飯を食べないので、デイでしっかり食べたい	9 仕事に行っているため、急変した時など不安
10 受診と一緒に行ってほしい	10 バランスのとれた食事をしてほしい

家族の気持ちを知る

■2. ADLの自立・重度化予防	
利用者	家族
1 できることを増やしたい	1 リハビリをやってほしい
2 ご飯やトイレ、お風呂など、基本的なことが不安	2 1人でトイレに行けるようになってほしい
3 座らせてほしい	3 本人のできることを増やしたい(手間を減らしたい)
4 寝かせていてほしい	4 機能低下が心配
5 立ち上がりの時にふらつくことがあるので、手伝ってもらえると助かる	5 転倒には注意してほしい
6 安全にお風呂に入れるようになりたい	6 転ぶと危ないからなるべく動かないでいてほしい
7 今以上に悪くなりたくない	7 ずっと横になっているので心配
8 多くの人とは一緒に風呂に入りたくない	8 一緒に旅行に行けるように、歩けるようになってほしい
9 転ばないようにしたい、そのためにリハビリしたい	9 自分でできることは今後も継続してほしい
10 嫁に迷惑かけたくないから、デイでお風呂に入れてほしい	10 入浴について、本人自身でちゃんと洗えているか心配

家族の気持ちを知る

■3. IADL支援、家事、生活管理	
利用者	家族
1 できることを増やしたい	1 家の掃除をしてほしい
2 掃除や洗濯、買い物など身の回りのことを手伝ってほしい	2 火を使っている時はその場から離れないでほしい。
3 病院受診を助けてほしい	3 家でもできることはやってほしい。
4 仕事(手伝い)をさせないでほしい	4 家の中を汚さないでほしい
5 何かの役に立ちたい	5 ひげそりをしっかりしてほしい
6 仕事がしたい	6 目やになどきれにしてほしい
7 頼りにされたい	7 他人を家に入れたくない
8 一人で家事を行うのは不安	8 鍵をかけてほしい。戸締りしないと不安。
9 家ではやらせてもらえないから、デイなどではいっぱい仕事をしたい	9
10 床が汚れている時は掃除してほしい	10

家族の気持ちを知る

■4. 認知症症状の緩和・進行予防	
利用者	家族
1 失敗しても怒らないでほしい	1 認知症が進まないようにしてほしい
2 入居すると諦めないといけないことが多そうだ(夜更かし、朝寝坊、ペット…)	2 不穏症状がなくなってほしい
3 何も分からないので教えてほしい	3 手間がかかるような進行はしてほしくない
4 安心させてほしい	4 BPSDをなくしたい、起こしてほしくない
5 このイライラを解消してほしい	5 認知症専門医にかかる時などアドバイスほしい
6 私の苦しみを分かってほしい	6 もの忘れ防止のためにも、たくさん声をかけてほしい
7 側にいてほしい	7 勝手に他の家のものを持ってきたり、畑を荒らすので目が離せない
8 リモコン類は分からないので助けてほしい	8 賞味期限が切れたものを冷蔵庫に入れているので困る。
9 せかさなでほしい	9 勝手に救急車を呼んでしまい困る。
10 カレンダーや時計、トイレの場所など分かりやすい表示をしてほしい	10 虐待されてないか心配

家族の気持ちを知る

■ 5. 社会交流・意欲・楽しみ	
利用者	家族
1 家から出たくない	1 引きこもりがちなので外に出てほしい
2 親切にしてほしい	2 朝の送り出しが大変
3 楽しい時間を過ごしたい	3 通院が大変
4 一人で過ごしたい	4 畑は諦めてほしい
5 共同生活には抵抗がある	5 デイで他の方々と一緒にできるようなだけでもうれしい
6 仲間と過ごしたい	6 本人の気持ち、意向を大切にしてほしい
7 話し相手が欲しい	7 親切にされているか気になる
8 家族と一緒に過ごしたい	8 大切にされているか気になる
9 自宅では怒られてばかり。デイに来ていた方が気が楽	9 暇をしていないか気になる
10 趣味を続けたい、再開したい	10 少くらい実費がかかってもよいから、外に出てほしい

家族の気持ちを知る

■6. 介護者支援

利用者		家族	
1	周囲に迷惑をかけたくない	1	夜寝るために、昼間には起きていてほしい
2	家族が自分の介護から離れてゆっくりする時間を作ってあげたい	2	高い金額は出せない、金銭面で不安
3	デイサービスへ行くと言うと、家族が喜ぶようだ	3	夕食までデイで食べてほしい
4	家族に迷惑かけず、ポックリ逝きたい	4	急な宿泊をお願いしたい
5		5	介護度が低くても多くサービスを使いたい
6		6	多くの事業所を使うのは面倒
7		7	親身になってほしい
8		8	通いなどでどのように過ごしているか知りたい
9		9	通いなどでどんなケアを受けているか知りたい
10		10	通いなどでどんなふうになっているかには関心がない

家族の気持ちを知る

■7. その他	
利用者	家族
1 多くの事業所を利用するのは嫌だ	1 役立つことがあればしたい
2 金銭面が気になる	2 本人が喜ぶようにしてほしい
3 事業所の効率を最優先にしないでほしい	3 スタッフにより対応が違うと不安
4 職員都合でものごとを決めないでほしい	4 いつまでも仲良く過ごしたい
5 何回も居室に入ってこないでほしい	5 もし、施設に入居するのなら、家族も一緒に楽しめる催しものなどをしてほしい
6 異性介助には抵抗がある	6 気軽に家族も会いにいける施設であってほしい
7 他の利用者の大声が気になる	7 職員の入れ替わりがあると不安
8 寒いと家から出たくなる	8
9 真剣に話を聞いてほしい	9
10 特別扱いがうれしい	10

家族との関係づくり、家族支援

1. 電話

2. 書面

家族通信（連絡帳）・月ごとのおたより
メール・ケアプランなど

3. 会う

送迎、訪問、定期面談（自宅・施設）

■どんな時に連絡するか？

利用日等の変更、事故、体調変化、
ケア内容の変更(オムツの種類等)、助言を要する時

家族との関係づくり、家族支援

■送迎の時

→日々行われるお迎え・お送り
ご家族の状態（疲労度）などを見る、一声かけるといった一工夫

■行事のお誘い

→書面だけでなく、直接声をかけてお誘いすることで参加率が高まる
参加（協力）する意義も伝える

■家族面談

→モニタリングを中心に報告と意見交換、知ってもらう、知る、関係づくり

■ケアプランの説明・話し合い

→ともに利用者さんを支えるための最大の接点
前段階のアセスメントも信頼関係の構築には欠かせないプロセス
「この人になら何でも話せる、分かってくれる」という安心感へ

家族との関係づくり、家族支援

■アンケート

→定期的に意向を確認。書面だから言える場合も。目安箱も有効

■家族会

→目的は色々。法人のサービスを知ってもらう

取り組みの報告、制度の説明

意見を聞く場づくり、職員との交流、家族同士の交流

アンケートを元にした改善策の検討など

■外出企画を一緒に

→主に入居系かもしれないが、通所でもありうる

職員が少なくても外出できるという裏メリットもある！？

■運営推進会議

→ご家族へ広く議題や参加の呼びかけをする。議事録も送る

障害の受容過程

ショック	理解できない
否認	違う！
混乱 (怒り、悲しみ)	なぜ自分が…
努力 (あきらめ、逃避、抑うつ)	
受容	

家族の役割とは

1. 身体介護・生活援助等の介護

- 介護保険や保険外サービスでも代行できる
- 余裕が出て、関係がよくなることも
- 家族しかできない役割を果たすことにもつながる
妻、嫁、母or夫、息子、父の役割を果たすことにもつながる

2. 利用者の意向の代弁

3. 家族という特別な存在、かかわり

- 情緒的安らぎ、つながり、利用者が生きてきた歴史

4. 家族同士の支えあい

- 他の利用者の助けにもなる

家族について

- ◎それぞれの家族には、それぞれの歴史がある
よい家族、悪い家族などと考えることは適切ではない
- ◎家族の置かれている状況、これまでの経緯、気持ち、葛藤を知る
- ◎介護負担をプロに委ねることで、家族に余裕が生まれて
こじれていた家族関係がよくなることもある
- ◎本人はもちろんのこと、家族の信頼も得るような支援を行う
- ◎プロの役割、家族の役割
家族の役割を果たしてもらえりような支援
- ◎家族は支援の対象者であると共に、貴重な社会資源でもある

法定研修シリーズ

■ 苦情

苦情について

- ◎人はなかなか苦情を言わないもの、黙って去っていく
 - 基本姿勢は、言いにくいことを言って頂きありがとうございます
 - 苦情を買う、という焼肉チェーン店「牛角」の試み
- ◎苦情とは「こうだったら良かったのに…」という期待でもある
 - 現場をよくする機会と捉える（黙っていた人の満足度も上がる）
- ◎苦情や相談を言ってもらいやすい機会・状況を作る
 - 面談** **通信欄** **意見箱** **アンケート**
 - 家族会** **窓口の明確化**
- ◎苦情内容について、まずは周知。なぜかと言えば **再発防止**

一般的な苦情対応

1. お詫び

- 上司に相談、電話？、面談？、菓子折り？
- 〇〇の件でご迷惑をおかけしたことに對しお詫び
- 誰が悪いか、利用者・家族の誤解かは、この段階では問題にしない
- 事業所の「何か」がきっかけで不快にさせてしまったことに配慮する
- 面談等でお時間をとって頂いた場合は、そのお礼も

一般的な苦情対応

2. 不満の内容、状況、原因、理由を聞き、理解・共感

- おそれいりますが…
- 話を最後まで聴く、復唱、相づち、うなずき（ポイントおさえ強弱）
- ×途中で口をはさまない、言い訳しない、一定程度の時間が必要
- 必要に応じメモをとらせて頂く
- メモをとりながらでもアイコンタクトは忘れない
- 大事なことなのでメモをとらせて頂いてよいですか？
- 嫌そうならメモは止めること
- 事実を明確にする姿勢（日時、場所、誰が、何を、等）
- クレームの際の話には、感情や解釈が入りがち
- ×誰が悪いかを探す
- 腕時計は外しておく（時間を気にしていると思われなため）
- 状況について承知しました。教えて頂きありがとうございます。

一般的な苦情対応

3. 対応の検討と提案

→いつ、何を行うかを明確に

→納得頂けているかを確認（感じる）

→自分で対応できない内容であれば、上司に相談することを提案

→いつ返事をするかを明確に

※相手にも非がある場合

→非を指摘しても、怒りを再燃させるだけである場合が多いので、こちらの対策（改善）を先に言うことが有効

「うちも〇〇が悪かったのよね」と言ってもらえれば最良

4. 再度のお詫び

→最後に改めてご迷惑をおかけしたことについてお詫び、お辞儀

→言いにくいことを言って頂いたことへのお礼

→今日の内容は上司にも伝える

→再発防止に取り組むことを伝える

一般的な苦情対応

◎訪問・通所系で電話にて／入所系で面会時

- ・それはご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした
- ・上司をお呼びした方がよろしいでしょうか？
- ・私でよろしければ、おそれいりますが、ご事情を教えてくださいてもよろしいでしょうか？
- ・状況について承知しました。教えて頂きありがとうございます。
- ・上司にもお伝えいたします。私、〇〇と申します。
- ・ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした
- ・言いにくいことをおっしゃって頂き、ありがとうございました

◎訪問・通所系で訪問時・送迎時

- ・戻りましたら上司にもお伝えいたします。私、〇〇と申します。
 - ・お忙しい中すみませんが、改めてご連絡させて頂きたいと思います。
今日戻ってからもよろしいでしょうか？
- 上司：〇〇様のお話について、職員の〇〇からお聞きしました。
すぐに担当の〇〇に確認しまして…

利用のし おりの作成

- ・ 食事のケアについて
 - ・ 排泄のケアについて
 - ・ 入浴のケアについて
 - ・ 睡眠のケア、巡回について
 - ・ 姿勢、移動のケアについて
 - ・ 日常生活行為のケアについて
 - ・ 福祉用具、環境整備について
 - ・ 感染症予防について
 - ・ 自立支援について
 - ・ 医療との関わりについて
 - ・ リハビリテーションについて
 - ・ 緊急時対応について
 - ・ 認知症について
 - ・ コミュニケーションについて
 - ・ 余暇活動について
 - ・ 外出について
 - ・ 事業所の行事について
 - ・ ご家族との連携について
 - ・ 記録について
 - ・ 身体拘束・虐待について
 - ・ リスクマネジメントについて
 - ・ ターミナルケアについて
 - ・ ケアプランについて
 - ・ 災害時の対応について
- その他

苦情についての記録

相談・苦情内容記録					
事業所名	〇〇デイサービスセンター			管理者	〇〇
受付日時	〇年〇月〇日(〇) 〇時〇分			受付者	〇〇
受付方法	<input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 文書 <input checked="" type="checkbox"/> その他(送迎時(送り))				
相談者	〇〇 〇〇		〇〇 歳	住所等	〇〇〇
	〇〇 〇〇	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女			電話 〇〇〇 (〇〇〇〇)〇〇〇〇
利用者との関係		<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族(長女) <input type="checkbox"/> ケアマネジャー <input type="checkbox"/> サービス事業者 <input type="checkbox"/> 主治医 <input type="checkbox"/> その他()			
利用者	〇〇 〇〇		〇〇 歳	住所等	同上
	〇〇 〇〇	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女			電話 同上
要介護度	要介護2	担当 ケアマネ ジャー	〇〇ケアプラン 〇〇〇〇	利用して いるサー ビス	〇〇デイサービス週2回 〇〇訪問介護週3回

苦情についての記録

【相談・苦情の内容】	
<p>・入浴後の着替えとしてリハビリパンツとパッドを入れているが、替えた様子がなく、そのまま持って帰ってきている。</p> <p>・せっかく新しいリハビリパンツとパッドを用意しているのに、不衛生だと思う。</p>	
相談・苦情の分類	<p><input type="checkbox"/>説明・情報提供の不足 <input type="checkbox"/>手続き・契約関連 <input type="checkbox"/>職員の態度 <input type="checkbox"/>管理者の態度</p> <p><input type="checkbox"/>サービス量の不足 <input checked="" type="checkbox"/>サービスの質の不足 <input type="checkbox"/>被害・損害</p> <p><input type="checkbox"/>その他()</p>
相談者の要望	<p><input type="checkbox"/>話を聞いてほしい <input type="checkbox"/>教えてほしい <input checked="" type="checkbox"/>回答がほしい <input type="checkbox"/>調査してほしい</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>改善してほしい <input type="checkbox"/>弁償してほしい <input type="checkbox"/>謝罪してほしい <input type="checkbox"/>提言</p> <p><input type="checkbox"/>その他()</p>

苦情についての記録

【対応の内容】	
<p>・送迎担当の職員(〇〇)からは、「不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。事業所に戻りましたら改めて担当の職員に確認をさせて頂き、管理者から報告をします」と伝える。</p> <p>・当日の〇時〇分に管理者より〇〇様(相談者)へ電話連絡。事業所の方針としては、入浴される場合には原則パッド等のオムツ類は替えることとしているが、担当の職員の判断で汚れていなかったため交換しなかったことを伝える。職員への事業所方針の周知不足をお詫びし、改善することを伝える。</p> <p>・〇〇様(相談者)からは、分かりました、これからはよろしく願います、との言葉を頂いた。</p>	
対応の結果	<p><input type="checkbox"/>その場で回答 <input checked="" type="checkbox"/>管理者より回答 <input type="checkbox"/>後日回答(年 月 日予定)</p> <p><input type="checkbox"/>市町村へ報告 <input type="checkbox"/>国保連へ報告 <input type="checkbox"/>その他()</p>

苦情についての記録

【考えられる原因と再発防止策について】

- ・事業所の方針としては、入浴される場合には原則パッド等のオムツ類は替えることとしているが、利用者、家族から「今朝替えたばかりだから、汚れていなければこのままでよい」という要望を受けることもあるため、職員の判断に混乱をきたしていることが考えられる。
- ・職員に対して改めて事業所方針の周知をするとともに、利用者・家族へは事業所方針の周知とともに、オムツ等を替えなくてよい時には送迎（お迎え）時に一言頂くよう、依頼することとする。
- ・送迎担当の職員には、利用者・家族からの要望を確実に伝達するように依頼（入浴一覧表への記載含む）。

【その他・備考等】

〇〇法人 〇〇会

法定研修シリーズ

■ 家族支援

■ 苦情

振り返り（ポイントと理由）

	大事だと思うポイント	理由
1		
2		
3		

■他の人の意見

	大事だと思うポイント	理由
1		
2		
3		
4		
5		
6		

行動すること(個人・提案)

■個人として

	アクション (いつ、何を)	理由
1		
2		
3		

■他の人の意見

	アクション (いつ、何を)	理由
1		
2		
3		
4		
5		
6		

講演・コンサルティング実績と主なテーマ

- 保健・医療・福祉サービス研究会「小規模多機能の完全理解と開設運営ノウハウ習得講座全6回コース」「介護支援専門員の理論と実務完全マスター全6回コース」
- WJUI監査法人「改正社会福祉法セミナー」
- C-MAS介護事業経営研究会「小規模多機能の管理運営」「介護事業所の営業」
- 日総研出版「ケアマネジメント業務の実践力&指導力セミナー全3回」「管理者育成全6回コース」
- 関西看護出版「介護現場の虐待防止の具体策」「ケアマネジャー受験対策合宿講座」
- TKC全国会「小規模多機能と看護小規模多機能の経営実態」
- アドバンス経営「稼働率アップ!10の秘訣セミナー」
- 株式会社日本経営「小規模多機能の管理運営」
- 地域密着ケア・地域包括ケア全国研修会「介護事業所の虐待防止」
- ビズアップ総研「ケアプラン立案の方程式」
- 福祉と介護研究会35「ケアプラン立案の方程式」
- 雲母書房「介護現場の虐待防止の具体策」
- 倶楽部くればす「介護現場をよくする話」
- リコージャパン「人を活かす介護施設の人事制度とキャリアパス構築」
- 東海医療科学専門学校 作業療法科「日常生活活動学全7回コース」
- 福祉の資格の学校キャリアアップ「ケアマネ受験対策講座」「スキルアップセミナー(毎月)」
- 全国有料老人ホーム協会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛知県一宮市ケアマネT「介護保険改正の動向」
- 福島県福島市介護支援専門員連絡協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 静岡県掛川市介護支援専門員連絡協議会「困難が介護観を深くする!」
- 岐阜県グループホーム協会「介護現場の虐待防止の具体策」「権利擁護全3回」
- 三重県社会福祉士会「介護現場の権利擁護」
- 三重県介護支援専門員協会桑員支部「介護予防ケアプラン」
- 三重県介護支援専門員協会三河支部「ケアプラン立案の方程式」
- 街かどケア滋賀ネット「介護事業所の管理運営」
- 広島県尾道市介護支援専門員連絡協議会「指導者のためのケアプラン立案の方程式」
- 島根県浜田地区広域行政組合「ケアマネジメントの虐待防止力!」
- 鳥取県小規模多機能型居宅介護事業所連絡会「地域包括ケアにおける小規模多機能の役割」
- 鳥取県鳥取市「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県松山市社会福祉協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県社会福祉協議会「個別ケアの具体策」
- 四国ブロックヘルパー研修会「介護事業所の管理・運営」
- 香川県グループホーム・小規模多機能連絡協議会「介護事業所の虐待防止の具体策」
- 北海道の社会福祉法人「介護職の魅力と責任 再発見講座」
- 北海道の医療法人「小規模多機能の開設支援」
- 青森県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営」
- 福島県のNPO法人「ケアプラン立案の方程式」
- 福島県の社会福祉法人「経営幹部・管理者・ケアマネ育成」「法令遵守」「マニュアル作成支援」
- 新潟県の社会福祉法人「ケアマネジメント全3回コース」
- 東京都の株式会社「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 愛知県の社会福祉法人「マニュアル作成支援」
- 愛知県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営全3回コース」
- 愛知県の医療法人「契約書、重要事項説明書の見直し」
- 愛知県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 愛知県の株式会社「介護事業所の管理」「家族・地域との連携」
- 愛知県の株式会社「介護職の基本姿勢」
- 愛知県の医療法人「月3回の介護塾(管理職、ケアマネ、介護職向け)」
- 岐阜県の医療法人「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 三重県のNPO法人「サービス提供責任者の業務」
- 滋賀県の社会福祉法人「介護事業所の管理運営全2回」
- 滋賀県のNPO法人「ケアマネジャー受験対策講座」
- 山口県の医療法人「小規模多機能の管理運営」
- 鹿児島県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 宮崎県の株式会社「小規模多機能の開設支援」

著書・雑誌連載



天晴れ介護サービスのオンライン企画

1. 現場力強化シリーズ（管理者向け、ケアマネ向け、新人向けなど）
2. 経営力強化シリーズ（事業経営実践塾等）
3. 法定研修シリーズ（身体拘束、虐待、個人情報等）
4. ニュースまとめ（月1回のマンスリージャーナル、facebookライブ）
5. ビジネススキル（社会人として身につけておきたい基本）
6. マニュアル・データシリーズ（経営力向上に資するマニュアルやデータ）
7. テーマ別グループコンサルティング（5人限定）
8. 個別相談会（無料、月5名程度）
9. セミナーダイジェスト（facebookライブにて）
10. 対談シリーズ（facebookライブにて）

- 1回2時間程度
- 顔出し・名前出しなし！
- セミナー終了後に「動画」と「資料」をお送りしますので、当日都合が悪い方もご受講頂けます
- 法人内研修にもご活用頂けます



3月のオンライン企画（詳細はHPより）

➤3月2日（火）

21：00～22：00 facebookライブ（2月のzoomセミナーダイジェスト）グループ限定

➤3月3日（水）・11日（木）・17日（水）・22日（月）

10：00～11：30 法人向けオンライン&動画研修プログラム説明会&ミニセミナー

➤3月13日（土）

10：00～11：30 法定研修シリーズ（倫理・法令遵守／個人情報・プライバシー保護）

14：00～15：30 法定研修シリーズ（自立支援／リスクマネジメント）

➤3月15日（月）

19：00～21：00 2021年介護報酬改定セミナー第2弾（解釈通知）

➤3月17日（水）

14：00～15：30 法定研修シリーズ（医療連携／緊急時対応）

➤3月26日（金）

10：00～11：30 法定研修シリーズ（ターミナルケア／褥瘡）

13：30～17：00 個人キャリア 第5回「独立・事業化・組織化」※17時～特典セミナーあり！

➤3月27日（土）

10：00～11：30 法定研修シリーズ（感染症／災害対策）

14：00～15：30 法定研修シリーズ（家族支援／苦情）

4月のオンライン企画（詳細はHPより）

➤4月2日（金）

21：00～22：00 facebookライブ「3月のzoomセミナーダイジェスト」（※グループ限定）

➤4月5日（月）

21：00～22：00 facebookライブ：太田英樹先生との対談LIVE！

サ高住の今後の方向性／報酬改定と現場のやりがいを結びつける！

➤4月7日（水）

14：00～15：30 介護現場をよくする「新人職員の受け入れ」について

19：30～21：00 居宅介護支援のための広報・稼働率アップの具体策

➤4月12日（月）

14：00～15：30 法人向けプログラム 活用オリエンテーション

19：30～21：00 ケアマネジャーのための「公正中立」とは？

➤4月15日（木）

19：30～21：00 介護現場リーダーの3つの論点 その1（総論／モチベーション）

➤4月20日（火）

14：00～15：30 法人向けプログラム グループコンサルティング（※会員限定）

19：00～21：00 2021年介護報酬改定セミナー第4弾（状況により変更あり）

※その他、facebookライブ「介護現場をよくする不定期ライブ」は随時開催！YouTubeでも即日配信！

法定研修シリーズ

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌