

# 介護施設の紛争予防と対応マニュアル

～現場のトラブル対応を裁判例を踏まえ徹底解説～

— 講師 —

宮澤 潤法律事務所 弁護士 長野 佑紀 氏

日時 2024年9月10日(火) 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り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

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

- 介護現場におけるカスタマーハラスメントとは
- 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  
【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)

