

介護リスクマネジメントセミナー

家族からのヘビークレームへの対抗策

- 限度を超えた家族要求から職員を守るには -

入所施設の利用者の家族の中には、身勝手な思い込みから施設として許容し難い要求をしてくる家族がいます。要求を管理者が受け入れてしまったため、介護職員の業務負担が加重となり、閉塞感と不公平感から職員が辞めてしまうケースもあるのではないのでしょうか。

本セミナーでは、家族からのヘビークレームから職員を守り、正常な施設の業務運営を維持するために、ヘビークレームへの対抗策を伝授いたします。施設サービスの提供はその拒否について、介護保険関連法規によって厳しい制約を受けていますから、実際の対抗手段は正当な方法で慎重に行わなければなりません。現場で頑張っている職員が、利用者に気持ちよく笑顔でサービス提供ができるよう、私たちも知恵を絞らなければなりません。

日程	令和8年1月20日(火)
----	--------------

時間	13:30~15:30
----	-------------

方法	ZOOMによるオンライン配信
----	----------------

参加費	無料
-----	----

申込〆切	令和8年1月13日(火)
------	--------------



セミナーの内容

- ① 家族からのヘビークレームの実態と被害
- ② なぜ限度を超えた要求をしてくるのか？
- ③ ヘビークレームの種類と対抗の根拠
- ④ ヘビークレーム対抗マニュアル
- ⑤ 可能な法的手段と家族への通知

●講師



武田竜太郎 氏

おかげさま横浜法律事務所所属の弁護士・公認会計士試験合格者。介護業界に珍しく、大手法律事務所では企業法務・M&Aに従事し、不動産会社での社内弁護士経験や公認会計士試験に合格し監査法人勤務経験を有し、外資系法律事務所での実務を経て、現職。2025年には介護職員初任者研修を修了し、法務・会計の専門知識と現場理解を兼ね備え、介護・福祉事業者の支援に取り組んでいる。

●申込URL

https://apply.e-tumo.jp/city-nagano-nagano-u/offer/offerList_detail?tempSeq=63028



●主催

長野市保健福祉部高齢者活躍支援課

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

●お問合せ先

長野市保健福祉部

高齢者活躍支援課介護施設担当

TEL : 026-224-5094

FAX : 026-224-5126

ZOOM
参加
無料

介護事業者向け ICTを活用した 職場運営



売り上げがあがる!コストが下がる!ICT化の成功法

採用難による人材不足、物価高に加え、施設の増加による競争激化の中で介護報酬改定が行われました。2024年4月の改定では、生産性向上加算が新設され、介護ロボットやICT等のテクノロジーの活用推進が示されています。

また、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置が義務付けられました。本講座では具体例もまじえて、今後の経営のポイントとなる、介護現場のICT化のポイント、「攻めの経営体制」の構築についてお伝えします!!

日時

令和8年 2月 20日 (金)
13:30~15:30

ZOOM開催
参加無料

講師

「介護事業者のICT活用」

株式会社スターコンサルティンググループ

本部マネージャー 金田 伸広氏

申込のご案内

下記URLまたは二次元コードからお申込み下さい

https://apply.e-tumo.jp/city-nagano-nagano-u/offer/offerList_detail?tempSeq=63032

申込〆切 : 令和8年2月13日 (金)



講師紹介



神奈川県横浜市出身。中央大学入学後、米国の大学へ編入。米国留学中に体調を崩し療養のため帰国。その後、医療系の道に進み、24歳で整体院を開業。経営に携わりながら、整形外科での主任を経験、その後、旅行リハ特化の介護事業者に入社。100名を超える高齢者と団体旅行を企画実施。海外(台湾)への高齢者旅行などにも参加。介護分野に留まらず、保育園や飲食店の新規事業開発にも従事。現在は、経営コンサルタントとして、自身の経験や各省庁事業の参画経験を踏まえた、業務効率化・DX化を軸に「人気の施設づくり」を積極的にサポートしている。

主催

- ・長野市保健福祉部高齢者活躍支援課
- ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

お問合せ

長野市保健福祉部

TEL:026-224-5094

高齢者活躍支援課介護施設担当

FAX:026-224-5126

無料**外国人介護職員
受け入れ研修****オンライン
(全2日間)****対象**長野県で外国人の介護職員を雇用している、
または今後外国人の介護職員を雇用する予定の介護事業所・施設に
勤務している方及び指導に関わるリーダーや教育担当者

2026年

1/15 (木) ・ 1/22 (木) 14:30 ~ 17:00**こんなお悩みにおすすめ**

- ・指示がうまく伝わらない
- ・間違いや困った行動をどう伝えたらいいかわからない
- ・報告・連絡・相談が徹底できない

**外国人職員と一緒に働くための4つの鍵**

- 🔑 伝わる！日本語の伝え方
- 🔑 報連相の教え方
- 🔑 指導の基本フレーズ
- 🔑 辞めない職場づくりと育成の工夫 …などを学びます。

※双方向・参加型の研修です。グループワークを通じて、現場課題を共有します。

**研修内容
(オンライン)****【1日目 1/15 (木)】**

- ・外国人職員とのコミュニケーションの実践
- ・報連相をどう教える？
- ・間違いや困った行動への伝え方

【2日目 1/22 (木)】

- ・外国人職員が辞めない職場づくり
- ・育成とOJTの工夫
- ・トラブル未然防止と感情対応

※学習内容は一部変更になる
場合がございます。QRから
カンタン**お申込****【申込締切】2026/1/8 (木)**二次元バーコードを読み取って、必要事項に入力
してください。後日詳しいご案内をメールで送ります。お問い合わせ・ご連絡先：三幸福祉カレッジ名古屋校 長野事務局
TEL: 026-267-5506 (平日8:50~18:00) 担当：中本 (なかもと)

特定技能・技能実習生を受け入れている施設担当者さまへ

介護のことばと技術をわかりやすく学べる 長野県外国人介護人材受入支援事業

0

円

外国人介護職員

オンライン
ぜんぶつかかん
(全2日間)

技能向上研修

対象

長野県で働いている・もしくは働く予定の外国人介護職員
※特定技能・技能実習生に限る

2026年

1/29 (木) ・ 2/5 (木) 13:00 ~ 17:00

研修の

目的

- 「介護の基本をわかりやすく学べる」
- 「職場でのコミュニケーション力がアップ」
- 「利用者さんから信頼されるスキルが身につく」



現場で安心して働ける力を育てる

三幸福祉カレッジの福祉講座で外国人受講生の対応経験豊富な講師が教えます。

研修内容
(オンライン)

※学習内容は一部変更になる
場合がございます。

【1日目 1/29 (木)】

- 介護の基本
- 人間関係とコミュニケーション

【2日目 2/5 (木)】

- 発達と老化の理解
- 生活支援技術

QRコードから
カンタン

もうしこみ
お申込



【申込締切】2026/1/22 (木)

二次元バーコードを読み取って、必要事項に入力
してください。後日詳しいご案内をメールで送ります。

お問い合わせ・ご連絡先：三幸福祉カレッジ名古屋校 長野事務局
TEL: 026-267-5506 (平日8:50~18:00) 担当：中本 (なかもと)

介護予防教室・介護者教室・介護者のつどいのご案内（2026年1月）

※諸事情のため、中止となる場合があります。お問い合わせの上ご参加ください。

<長野市ホームページ20日掲載予定>

月	日	曜日	時間帯	開始時間	終了時間	講座テーマ	主な内容	形態	実施会場の地区名	会場名	対象	参加費	定員	事前申し込み(要・不要)	申込開始日	担当	問合せ先電話番号	備考
1	23	金	午前	10時	11時30分	介護者教室 人生の最期を後悔しないために...～私の人生会議～	介護	講座	吉田	ノルテながの公民館 3階大教室	市内在住の65歳以上の方	なし	20名	要		地域包括支援センター 百田	266-0567	
1	23	金	午前	10時	11時30分	介護者教室 知って安心 認知症予防講座 (3回シリーズ) ③認知症予防～今からできる事～	介護	講座	篠ノ井	総合福祉施設やすらぎの園		無料	15名	要	随時	地域包括支援センター やすらぎの園	214-6133	

長野市消費者被害防止見守りネットワーク情報

SNS 型投資・ロマンス詐欺に
お気を付けください！

<事例> SNS で知り合った異性とやり取りするうちに「暗号資産投資をしないか、詳しい人を紹介する」と別の異性を紹介された。メッセージアプリや電話で投資を勧められ、「この口座に振り込むように」と指示されたが、個人名義の口座だったので怪しいと思った。
これは詐欺だろうか。



(消費者庁イラスト集より)

近年、特殊詐欺や SNS 型投資・ロマンス詐欺の被害件数が全国的に増加し、幅広い世代に被害が及んでいます。長野県内の令和6年の被害額は約17億円に上り、1件当たりの被害額も高額になっている傾向があります。

このような現状を踏まえ、長野県全体での被害撲滅キャンペーンを令和7年12月1日から令和8年1月31日まで行っています。

【被害にあわないためのポイント】

① ネットで投資やお金の話をもち掛けられたら、まず疑う。

見ず知らずの人から、お金の話をもち出されたら、まずは疑いましょう。アイコンが魅力的な異性や有名人の写真であっても、本当にその人の写真かどうかは分かりません。

いくら「必ず儲かる」「あなただけに教える」等と言われても、**関わりを持たない**ことがとても重要です。

② 振込先を確認する。

会社等ではなく、個人名義口座にお金を振り込むよう指示されたり、振り込みのたびに名義や口座が変わったりするなどの**不審な点があった場合、振り込むことは止めて**、家族や相談窓口へ相談しましょう。

一度振り込んだお金は、後から後悔しても取り戻すことは困難です。

一人で抱え込まず、被害にあう前に相談をしましょう！

相談窓口：警察相談専用電話 #9110

消費者ホットライン188(長野市消費生活センター 026-224-5777)

FEEL NAGANO, BE NATURAL

この街で、わたしらしく生きる。長野市

「長野市保健所管内保健医療福祉関係者等研修会(依存症)」講師変更について

平素、本市の保健福祉行政に格別なる御協力を賜り、厚くお礼申し上げます。
長野市介護フレッシュ情報 vol.629 (令和7年12月5日号)でお知らせした本研修
について、講師と講演内容、開催時間に変更がありましたので、下記のとおり御案内い
たします。

なお、開催日、会場に変更はありません。

記

- 1 日 時 令和8年1月22日(木) 午後1時30分から午後3時30分まで
- 2 会 場 長野市保健所2階会議室A B (若里六丁目6番1号)
- 3 内 容 講演 ネット・ゲーム依存症「当事者から支援者になった私」
～私の体験から伝えたいこと～
講師 看護師、ASK認定依存症予防教育アドバイザー 坂本拳 氏

ネット・ゲーム依存症とギャンブル依存症の当事者であり、ピア・サポート
を通して、自分自身の生き方や性格を見つめること、同じ境遇を持っている仲
間たちと生活を共にすることで、回復を続けています。自身の経験を活かし、
一般社団法人グレイス・ロード ネット・ゲーム依存症回復支援センターの
スタッフとして、ネット依存、ゲーム依存の相談支援を行っている。



- 4 出席者 保健・医療・福祉・教育に従事する関係者
- 5 申込み QRコードもしくはURLから1月13日(火)までにお申込みください。



https://apply.e-tumo.jp/city-nagano-nagano-u/offer/offerList_detail?tempSeq=64610

- ・申し込み画面では「利用登録をせずに申し込む方はこちら」をクリックし、手続き説
明に「同意する」をクリックし、申し込み入力をお願いします。
- ・キャンセルされる際は、担当 (Tel:226-9965) まで御連絡をお願いします。
- ・申し込み多数の場合は人数を調整させていただく場合がございます。

担当

長野市保健所健康課 難病精神保健担当
宮下 ・ 岩見
電話：226-9965 FAX：226-9982
e-mail：h-kenkou@city.nagano.lg.jp

地域で支える、介護保険事業所と当院との

連携のつどい

2026
2.10 火
18:00-19:30



場所 長野赤十字病院 南新棟2階 第1研修ホール
長野市若里5丁目22番1号

定員 60名程度

内容 高齢者虐待についての取り組み

講演1 行政での取り組み

長野市中部地域包括支援センター 所長 高山則行氏

講演2 当院での取り組み

長野赤十字病院 医療社会事業課 課長 杉野仁氏

グループワーク

お申込みは
こちらから



締切

2026 1.28 火

お問い合わせ

長野赤十字病院 地域連携室 担当：佐藤 三澤 掛川

☎ 026-226-4131 FAX 026-224-1057