

2. クレーム対応・事故対応

セミナー名	対象	セミナーの概要
相談員のための 事故後家族対応マニュアル (2時間30分)	特養、老健、介護付き 有料老人ホームなどの 生活相談員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事故後の家族トラブルはなぜ起きるのか [事故発生時の本人対応、事故直後の家族対応、賠償などの対応] 2. 事故後対応のマニュアル化 [看護師任せで受診遅延、介護記録を公開せよ、誤えんの原因を調査し報告しろ] 3. トラブルになりやすい事故の対応のマニュアル化 [原因不明の骨折、不審な傷、過失の大きい事故、キーパーソンは納得しても、ショート初回利用の異食、デイの認知症利用者の加害事故など] 4. 事故後の賠償などの対応マニュアル [運営基準違反の対応、過失の判断、自前補償で要求エスカレート]
事例から学ぶ施設管理者の 事故対応 Part.1 (2時間)	特養、老健、介護付き 有料老人ホームなどの 施設管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1. なぜ小さな事故が大きなトラブルに発展するのか？ 2. トラブル防止における管理者の役割と行動 3. 事例から学ぶトラブル防止のポイント 「家族の要求する介助方法で誤えん事故発生」「デイサービスで椅子から立ち上がり突然転倒」「体調不良を理由にショートキャンセルして苦情申立」「ショートステイ利用者の行方不明死亡事故」「原因不明の足の傷を虐待だと誤解され苦情申立」「デイサービスの外出行事中の行方不明事故」「リフト浴のトランス時に転倒し職員が重症」
事例から学ぶ施設管理者の 事故対応 Part.2 (2時間)	特養、老健、介護付き 有料老人ホームなどの 施設管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1. なぜ小さな事故が大きなトラブルに発展するのか？ 2. トラブル防止における管理者の役割と行動 3. 事例から学ぶトラブル防止のポイント 「原因不明の骨折で「犯人を捜せ」という家族の要求」「デイの認知症利用者の暴力事故、加害者家族から苦情申立」「ショート初回利用での異食事故、家族から異食癖の情報はない」「デイの送迎車が小学生をひき逃げし逮捕、真面目な人がなぜ？」「食事介助中に誤えん事故発生、職員がうつ病に。管理者の責任？」
事例から学ぶ施設管理者の 事故対応 Part.3 (2時間)	特養、老健、介護付き 有料老人ホームなどの 施設管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1. なぜ小さな事故が大きなトラブルに発展するのか？ 2. トラブル防止における管理者の役割と行動 3. 事例から学ぶトラブル防止のポイント 「転倒して頭部打撲、嘔吐、救急搬送せず経過観察」「ストレッチャーの転倒で死亡事故、メーカーが補償すべきでは？」「事故直後に施設長が病院に来ていない、というクレーム」「夜間に転倒し経過観察、翌朝事故を知らないPTがリハを実施」「ショートでノロ発生、退所者が自宅で救急搬送」「誤薬発生後、経過観察中に死亡、業務上過失致死？」
事例から学ぶ 施設・デイのクレーム対応 (3時間)	特養、老健、介護付き 有料老人ホーム、デイ サービス、デイケア	<ol style="list-style-type: none"> 1. 苦情処理かクレーム対応か？ [申立者は施設の対応姿勢を見ている] 2. クレーム対応の基本手順 [申立者の立場だったらどう感じるか？] 3. クレーム対応の実践 [問題解決対応と受付時対応でトラブル防止] (グループ討議) 「ショートステイの皮膚剥離のクレーム」「空港での荷物の紛失」「デイサービスでの補聴器の紛失」「プライドの高いデイサービス利用者」「入所利用者の傷を虐待だという」「利用者の個人情報漏洩」
事例から学ぶ 訪問介護のクレーム対応 (3時間)	訪問介護事業者・訪問 看護事業者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 苦情処理かクレーム対応か？ [申立者は事業者の対応姿勢を見ている] 2. クレーム対応の基本手順 [申立者の立場だったらどう感じるか？] 3. クレーム対応の実践 [問題解決対応と受付時対応でトラブル防止] (グループ討議) 「訪問介護の入浴介助における皮膚のアザのクレーム」「空港での荷物の紛失」「通院介助における処方薬の紛失」「生活援助における調理のクレーム」「物を盗まれたというクレーム」「社協のヘルパーが個人情報を盗まれた」

セミナー名	対象	セミナーの概要
事例から学ぶ ケアマネジャーのクレーム 対応 (3時間)	居宅介護支援事業所	1. 苦情処理かクレーム対応か？ [申立者は施設の対応姿勢を見ている] 2. クレーム対応の基本手順 [申立者の立場だったらどう感じるか？] 3. クレーム対応の実践 [問題解決対応と受付時対応でトラブル防止] (グループ討議) 「ヘルパー訪問中の利用者の転倒事故」「デイサービスでの補聴器の紛失」「訪問介護の調理のクレーム」「ヘルパーに物を盗まれたというクレーム」「訪問介護のヘルパーが利用者の個人情報を盗まれた」「体調不良によるショートステイのキャンセル」
事例から学ぶ ケアマネジャーの事故対応 (3時間)	居宅介護支援事業所	1. なぜ小さな事故が大きなトラブルに発展するのか？ 2. トラブル防止における管理者の役割と行動 3. 事例から学ぶトラブル防止のポイント 「足に傷がついた、という事故報告」「ヘルパーが団地で階下に漏水事故」「ヘルパーの針刺し事故で受診が遅れあわや感染に」「デイの認知症利用者の暴力事故、加害者家族から苦情申立？」「デイサービスで椅子から立ち上がりいきなり転倒」「ショートで原因不明の骨折事故、犯人を捜せという家族の要求」「運転を止めない認知症利用者の説得に介入」
事例から学ぶ 病院のクレーム対応 (3時間)	病院職員	1. 苦情処理かクレーム対応か？ [申立者は施設の対応姿勢を見ている] 2. クレーム対応の基本手順 [申立者の立場だったらどう感じるか？] 3. クレーム対応の実践 [問題解決対応と受付時対応でトラブル防止] (グループ討議) 「通販会社へのクレーム」「患者からの処方薬に関するクレーム」「ある航空会社の荷物の紛失のクレーム」「患者からの受診呼び出しのクレーム」「患者の個人情報漏洩のクレーム」「患者の足の傷を「虐待」と誤解されたクレーム」「