

# リスクマネジメント研修

## 現場で活用できる実践的な知識と技術

どんなに質の高いサービスを提供していても、現場では、事故・トラブルや利用者・家族からのクレームをゼロにすることは不可能です。

事故・トラブルや利用者・家族からのクレームへの一次対応、その後の対応の仕方により、最終的な結果には大きな違いが生じます。

利用者及び家族への対応（連絡の仕方、謝罪の考え方、損害賠償など）のみならず、現場の体制構築（記録の整備、職員間連携）、職員教育（緊急時の対応の知識と技術、リスクマネジメント教育）、組織体制の強化（現状体制の確認、運営の体制作り、ヒヤリハット報告、行政報告、損害保険等）も含め、多視点からのアプローチを踏まえて対応することが求められます。

一方、事業所では、根本的な要因をおさえていない対策になっていたり、幾重もの複雑な仕組みにしてしまったり、効果が少なく実践性の乏しい対策になっていることも多いはず。

本研修では、実際の事例（弁護士も絡んだ様々なトラブルを含め）から、実践的かつ有用性の高い具体的な対応の方法を学びます。

今回の研修は、実践性及び有用性に焦点を定めて展開します。是非この機会に本研修にご参加頂き体制構築の一助にさせていただきたく存じます。

1. 権利意識について（事故対応と苦情処理だけでは済まされない実情を知る）
2. 介護事故・トラブルについて基礎から学ぶ（介護トラブルとは／介護裁判判例／過失の見極めのポイント／マイルールを決めよう／契約書に追加する解約条項例／事故対応体制チェックシート／事故後の家族連絡／病院受診／行政報告）
3. 外傷に対するチェックポイント（診る見る看るポイント／画像でどこまでわかる？／骨折予測／部位別チェックポイント…骨盤・頭蓋骨・大腿骨頸部（内側・外側）など）
4. 介護トラブル事故後の実践的な対処法
5. 事例から学ぶ介護トラブル事故後の対応（予見可能性／過失割合／安全配慮義務など）

講師：渡邊信介（わたなべ・しんすけ）介護老人保健施設星のしずく事務長／医療法人財団百葉の会静岡富士宮事業部運営管理／作業療法士／介護支援専門員

北里大学医療衛生学部作業療法学専攻を卒業後、静岡済生会総合病院リハビリテーション科勤務、医療法人財団百葉の会介護老人保健施設鶴舞乃城、新規開設から作業療法士として勤務。その後、事務長として勤務。現在、医療法人財団百葉の会静岡富士宮事業部運営管理兼星のしずく事務長として勤務。

日 程 2020年2月18日 時間 9:30 ~ 16:30  
受 講 料 11,000円 **ネット配信の加入者は半額で受講できます！**  
会 場 名古屋企業福祉会館 名古屋市中区大須 2-19-36 鶴舞線「大須観音」駅徒歩4分  
対 象 どなたでも参加できます  
申込方法 ファックス及びお電話でのお申込になります。  
主 催 お茶の水ケアサービス学院 03-3863-4000

**ファックス 03-3863-4006**

お名前	フリガナ	事業所名		ネット配信の加入の有無	有・無
住 所	(〒 - )	(事業所・自宅)			
TEL		FAX		e-mail	

※お申し込み後、7日目以降のキャンセルについては、お振込前でも受講料の半額がかかります。  
また、申込日に拘らず2/4以降のキャンセルについては全額のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。  
※キャンセルのご連絡がない場合は、キャンセル扱いにはなりませんのでご注意ください。