

介護の職域に存在する 潜在的リスクの理解と対処法

講師：法律事務所おかげさま代表弁護士 外岡潤先生

かつては転倒事故等が起きて、ご家族様の配慮に救われるケースが多かった介護現場のトラブル。ところが最近では、これまでも増して、ご利用者やそのご家族の権利意識が高まっており、トラブルの初動対応を一つでも間違えば本格的な裁判にまで持ち込まれかねないという、潜在的なリスクを十分に意識しておかなければならない時代が到来しました。介護弁護士としてご利用者・施設側双方から数々の相談を受け、裁判も多数経験してきた講師が、いたずらに危機感を煽るだけではなく、現場目線ですぐに実践できるクレーム・トラブルへの正しい対処法をお教えします。

■ 講義の日程と概要 (各回90分間の講義と質疑応答)

第一回：10月24日(木)19:00～

現場リーダー養成講座オリエンテーション・介護トラブルの傾向と対策

突然発生する転倒や嚥下の事故、頻繁に寄せられる利用者からのクレーム…
現場でのいわゆる介護事故・介護トラブルの事例と傾向、対策を学びます。

第二回：11月28日(木)19:00～

介護トラブルは怖くない！「謝罪の公式」と前後の予防策を学ぶ

日常のクレームから事故対応まで、この謝罪の公式に当てはめて考えれば正しい対処法が見えてきます。
事故を想定した前後の押さえ所となるポイントも伝授。

第三回：12月19日(木)19:00～

トラブル予防の実践トレーニングⅠ「契約書の説明」

少人数のグループに分かれ、第一のポイントである「契約書の説明」のデモンストレーションをして頂きます。
普段は中々体験できない利用者家族の思い、心の動きを感じるチャンス。

第四回：1月16日(木)19:00～

トラブル予防の実践トレーニングⅡ「日常のクレーム対応」

同じくグループワークで、日常の些細なトラブル、クレームにどう対応すべきかを、架空事例を教材に実践形式で体験学習します。
施設と利用者の二手に分かれる模擬演習は、毎回盛り上がりますので楽しみに。

第五回：2月20日(木)19:00～

トラブル予防の実践トレーニングⅢ「事故後の対応」

最終回は、転倒・骨折という人身事故を想定した初期対応、謝罪の訓練です。ヘビーな内容でも、日々のクレーム対応で基礎を身に付けていれば怯むことはありません。今までの成果を生かし、明日からの業務につなげましょう。

■ 定員：45名 (お申し込み先着順) ■ 会場：日本ブランドウィックビル 2階 会議室 (JR新宿駅・代々木駅から徒歩約5分)

■ 受講料：A. 一括コースの場合 ▶ 5回分12,000円 B. 各回コースの場合 ▶ 各回3,000円

※第1回、第3回、第5回の講座終了後に懇親会を行う予定です。※自由参加：会費3,000円

■ 一括コースでお申し込みいただくと以下の特典がございます。

① 初回の受講料が無料となり、12,000円で受講可能 ② 1年間有効の法律相談60分無料券を進呈

※全講座終了後に進呈。ご相談場所は豊島区東鴨の事務所に限らせて頂きます