

## 施設マネジメント月例セミナーVol.1

# 介護事故・虐待事故・苦情クレーム対応と施設のリスクマネジメント

施設マネジメント月例セミナーの第1回は施設のリスクマネジメントがテーマです。いまメディアでは施設の介護事故や職員による虐待が大きく扱われ、家族からの苦情クレームも急増し、人材不足がさらに拍車をかけています。質の高いケアをめざすだけでなく現場と施設を守るリスクマネジメントの手法が求められています。介護・福祉のリスクマネジメントでは第一人者の山田滋氏とともに、現在、介護施設が直面している施設ケアの危機管理について学びます。

- 日時 / 7月13日(水) 13:10~13:30 (受付)
- 受講料 / 8,000円(予約) / 8,500円(当日)
- 対象 / 経営幹部、施設管理職等
- 定員 / 30人限定

### ◆ 第1部(13:30~15:00)

虐待防止とリスクマネジメント

## クレーム対応・事故対応と施設のリスクマネジメント

#### 内容

- ◆ 増え続ける事故を巡る苦情申立・訴訟
- ◆ クレームの原因はたった2つ「事故後家族対応マニュアル」がない
- ◆ 「トラブルになりやすい事故」の備えがない
- ◆ トラブル防止における管理者の役割
- ◆ ヘビークレーム事例から学ぶトラブル対応



講師

**山田 滋氏**

介護と福祉のリスクコンサルタント  
(株)安全な介護 代表取締役

### ◆ 第2部(15:10~16:30)

## 質疑応答トークセッション

「いつから始める、何から始める～いま、そこにある危機を探る～」

#### 内容

第2部は講師の山田滋氏と高室成幸との本音トークセッションです。参加者のみなさんが抱える悩みや不安を質疑応答で引き出し、実践的な対応方法やこれから始めるべき準備や心構えを全体で深めます。

- 【質疑例】
- ◆ モンスターファミリーからの苦情にどう対応すればよいか
  - ◆ 苦情に強い職員を育成するためにはなにから始めればよいか
  - ◆ 苦情対応が十分でなかったためにどのような損害が予測されるか
  - ◆ 今後、団塊世代が利用者となることでどのような苦情や事故が予想されるか



コーディネーター

**高室成幸氏**

日本ケアサポートセンター理事長  
ケアタウン総合研究所 所長

参加申込み (公式 HPよりお申込み下さい⇒<http://nihoncsc.jp/>)  
(または下記に記入し PDF にて [moushikomi@nihoncsc.jp](mailto:moushikomi@nihoncsc.jp) までお送り下さい)

ふりがな			E-mail		
お名前					
連絡先	〒	-			
	TEL:	-	FAX:	-	-
所属	業務	<input type="checkbox"/> 理事長	<input type="checkbox"/> 施設長	<input type="checkbox"/> 事務長	
		<input type="checkbox"/> 法人本部	<input type="checkbox"/> その他 ( )		

#### アクセス

〒104-0028  
東京都中央区八重洲2-3-14  
ケイアイ興産東京ビル  
東京ビジョンセンター 703会議室  
<http://www.visioncenter.jp/tokyo/access/index.php>

- ◆ JR東京駅(八重洲南口:徒歩2分)  
地下街4番出口 徒歩1分)
- ◆ 東京メトロ銀座線京橋駅  
7番出口徒歩4分

