

事故後対応すべてがわかる！ 事故発生後の家族トラブルゼロ対策 －パーフェクトマニュアル差し上げます－

ちょっとした事故が大きなトラブルに発展するケースが増えています。なぜでしょうか？それは事故発生時の対応と、事故後の家族対応が詳細にマニュアル化されていないことが原因です。例えば、誤えんで救急搬送された時に、駆け付けて来た家族に対して誰がどのように対応するのか決まっていなければなりません。また、不幸にして亡くなった場合、法的な責任について誰がどのように説明するかも決めておかねばなりません。本セミナーでは、事故直後の対応から過失の説明などの家族対応まで、すべてを詳細に解説します。事故対応すべてわかる「**パーフェクトマニュアル**」を差し上げますので、事故トラブル回避にお役立てください。

セミナーの概要

1. 事故発見時の対応
 - ・救命対応 ・救急搬送 ・容態確認 ・医師への連絡 ・経過観察の方法と記録 ・発見時の対応記録 ・事故状況検証
2. 事故直後の家族連絡
 - ・家族連絡の方法 ・家族連絡時の謝罪 ・連絡時の家族のリアクション
3. 受診時の医師と家族への対応
 - ・医師への対応 ・家族への説明 ・家族からの責任追及への対応など
4. 対応方針の検討と幹部職員への指示
 - ・事故状況と直接原因に関する調査 ・事故報告書の作成 ・過失の有無 ・職員への周知 ・保険会社への事故報告 ・現場職員に家族対応を徹底
5. 関係機関への対応 市の介護保険課と生保ワーカーへの連絡
 - ・ケアマネジャーへの報告 ・市への事故報告 ・家族と揉めそうな場合
6. 市や警察などへ虐待通報された場合
 - ・警察への虐待通報 ・市への虐待通報
7. 家族への正式な説明の準備・実施
 - ・調査報告書の意義 ・調査報告書の書き方 ・過失判断が難しい場合 ・過失判断の目安
8. 家族の不当な要求への対応
 - ・不当要求とは ・不当要求への対応方針 ・ハラスメント、不当要求への対応 ・本部担当者からの直接アクセス ・脅迫ネタの排除 ・法律の専門家に相談
9. 事故別の対応マニュアル
 - ・転倒事故 ・転落事故 ・誤えん事故 ・誤薬事故 ・行方不明(離設)事故 ・異食事故 ・原因不明の骨折 ・原因不明の傷やアザ

2. 事故直後の家族連絡

事故状況の説明、謝罪、家族のリアクションへの対応



●家族連絡の方法

救命対応など事故直後の本人への対応が一段落したら家族連絡を入れます。この時点での家族連絡では、「事故状況」と「本人の容態」を伝え、他の不明確な事柄については言及を避けます。夜間など家族は施設からの突然の驚きしますので、ご家族の感情に十分配慮して言葉遣いに注意します。

●家族連絡話法例

①「突然の電話で失礼いたします。たった今お父様がお部屋で転倒されているところを職員が発見しました。かかりつけの〇〇先生に連絡しましたが、少し様子を見るようにとのことでしたので、痛みがあるようであれば受診の手配をいたします。何か変化がありましたら、再度ご連絡をさせていただきます。ご心配をおかけして申し訳ありませんが、よろしく願っています。」

8. 家族の不当な要求への対応

不当要求とは本部と連携して対応する



●不当要求とは

不当要求とは、違法・公正でない要求をすることを言います。事故の場合には、**過大な賠償要求・根拠のない利益提供や便宜供与の要求**につながる場合があります。

●不当要求への対応方針

不当要求は、根拠のない不法で不当な要求ですから拒否しなければなりません。しかし、多くの場合「**要求に応じない場合は〇〇する**」と云った、脅迫とセットになり威圧的な要求になります。たとえば、威圧的で脅迫的な態度の要求であっても、毅然とした態度で拒否しなくてはなりません。施設管理者だけで対応することは困難ですから、必ず本部担当者と協力して対応することになります。施設管理者は、事故の被害者家族が金銭や便宜供与の要求をしてきた時、自ら判断せず必ず迅速に本部担当者に報告して下さい。また、「大声を出す」「机をたたく」などの、脅迫的な態度に出た時も同様です。

●カスタマー・ハラスメント

事故の被害者家族が、不当要求をしなくても、事故の被害に遭ったことを利用して、職員に対して高圧的な態度で接したり、職員の精神的苦痛につながる拒否や暴言をすることがあります。このような職員に対する「いじめ」は**カスタマー・ハラスメント**ですから、不当要求同様本部と連携して対応し許さなくてはなりません。

安全介護セミナー開催要領

- 開催日時：〇月〇日 13:30～15:00 (〇月26日締め切り)
- 主催：〇〇〇〇協議会
- 講師：株式会社安全な介護 代表 山田滋
- 受講料：1名 〇〇〇円(税込)
- 受講方法：Zoomによるオンライン受講
- 提供資料：テキスト(手持ち資料)・お役立ちツール
- 申し込み方法：下記URLからお申し込みいただき、所定の口座に受講料をお振込みください。

講師プロフィール

山田 滋 早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険入社。2006年7月よりインターリスク総研主席コンサルタント、2013年5月末あいおいニッセイ同和損保を退社。2014年4月より現職。高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。

セミナーに関するお問い合わせは

〇〇〇〇協議会 受付担当 〇〇〇

mail:

TEL: