

NiCKセミナー2015のご案内

ケアマネジャーの
みなさまへ。

7月16日 開講

旭川会場

事例から学ぶ ケアマネジャーのクレーム対応

～徹底した事例研修で応用力を身に付けよう～

講師 山田 滋 先生

(介護と福祉のリスクコンサルタント 株式会社 安全な介護 代表取締役)

開催概要

開催日時 2015年 7月 16日(木) 14:00～16:00(13:15受付開始)

会場 大雪クリスタルホール 第2・3会議室 (旭川市) ※裏面「会場へのアクセス」をご参照ください。

定員 60名(予定)

参加対象 ケアマネジャー、介護職に就かれている方 など

主催 ニック株式会社

参加費 無料

講義概要

ケアマネジャーが関わるクレームは自身に対するものより、事業者のサービス提供上の事故やトラブルに関するものが極めて多く、時には苦情申立などに発展します。

たとえ事業者の落ち度によるクレームでも、ケアマネジャーに解決を迫る利用者・家族も多く、ケアマネジャーの対応能力によっては事業所の評価も落ちかねません。

家族クレームが強くなっている昨今、クレームの対応スキルはケアマネジャーにとって必須の条件と言えるでしょう。

内容

- 1 クレーム対応の体制作り
- 2 クレーム対応の基本手順
- 3 失敗しないための2つのキーワード
- 4 クレーム対応の実践

ヘルパー訪問中、デイサービス、
訪問介護、ショートステイ など
様々な事例をもととしたディスカッション



講師紹介

やまだ しげる
山田 滋



経歴

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株式会社入社。1996年より東京営業本部にてリスクマネジメント企画立案を担当。2000年4月より介護・福祉施設の経営企画・リスクマネジメント企画立案に携わる。2006年7月より現株式会社インターリスク総研主席コンサルタント、2013年4月よりあいおいニッセイ同和損保、同年5月末退社。高齢者福祉施設や訪問介護事業者と一緒に取り組み、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。

セミナーのテーマ

高齢者施設のリスクマネジメント、事例から学ぶ管理者の事故対応 ほか多数。

団体の主催または共催セミナー講師

都道府県老人福祉施設協議会(約30ヶ所) ほか多数。

著書

「安全な介護(筒井書房)」、
「デイサービスの安全な介護(筒井書房)」 ほか多数。

連載執筆など

連載:「日経ヘルスケア(日経BP社)」、
執筆または記事掲載:週刊朝日、週刊現代、ほか多数。

セミナー講師派遣

法人や施設、事業者団体向け講師派遣については
ホームページまで。www.anzen-kaigo.com

NiCK セミナー2015のご案内

会場へのアクセス

旭川市大雪クリスタルホール 第2・3会議室

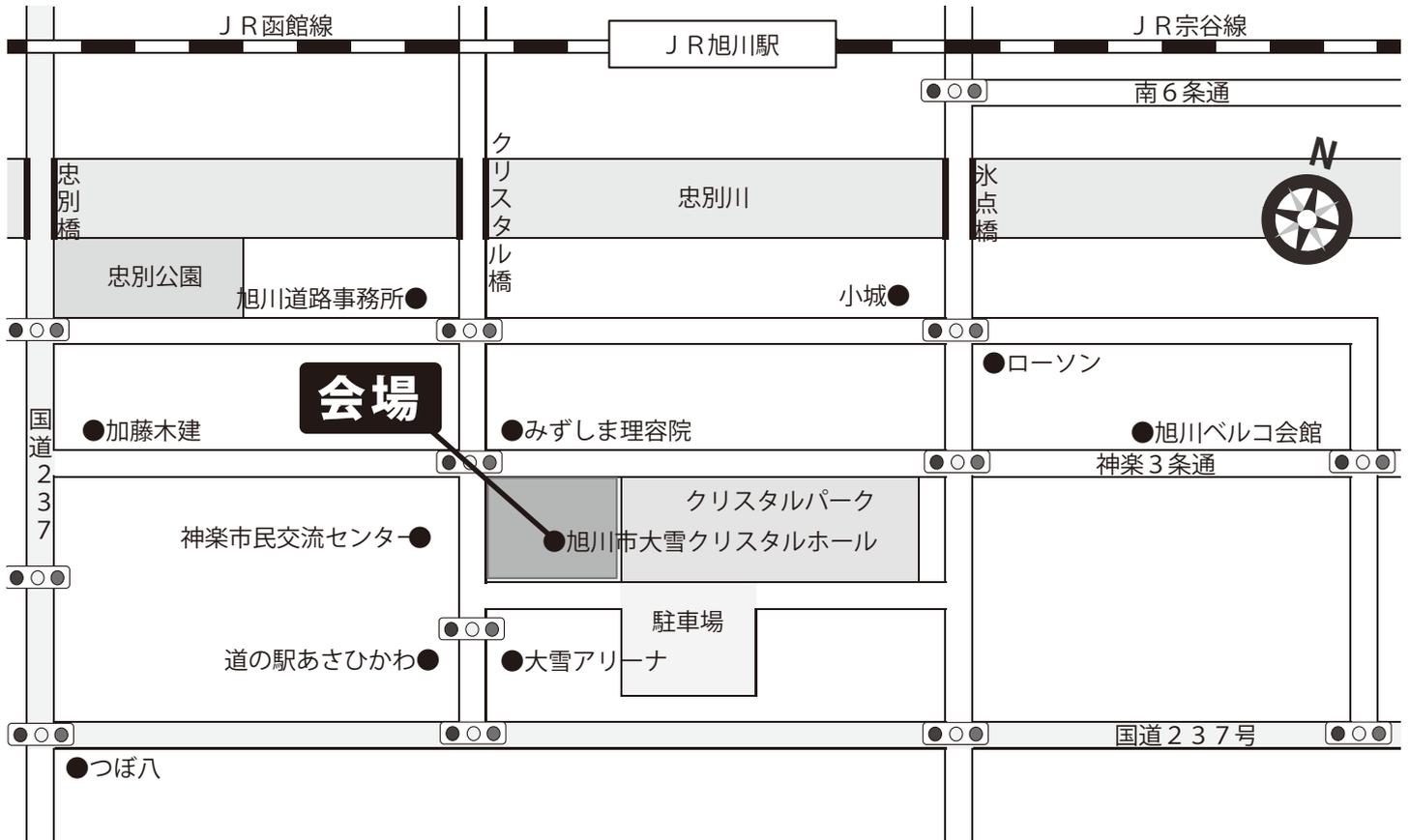
旭川市神楽3条7丁目 TEL 0166-69-2000

●公共交通機関ご利用の場合

旭川駅前「1条通7丁目」から路線バス 神楽方面行き(道北バス)または医大病院前行(旭川電気軌道)乗車。神楽4条7丁目「大雪アリーナ前」下車、徒歩3分。

●お車をご利用の場合

JR「旭川」駅より1.2km ※駐車場無料 400台



お問合せ先

NiCK ニック 株式会社 旭川営業所

〒078-8342 旭川市東光2条4丁目2-25 オフィス東光1F

TEL 0166-37-7501 FAX 0166-37-7502 担当：松本 (営業時間 9:00~18:00 日祝、年末年始休業)