

NiCK セミナーのご案内

ケアマネジャーの
みなさまへ。

11月20日 開講 **門 真**

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 谷田 寿実 先生（有限会社 ティエラ / 株式会社 キャビック 顧問）

開催概要

開催日時	2014年11月20日(木) 14:00～16:00(13:30受付開始)
会場	ルミエールホール ※裏面「会場へのアクセス」をご参照ください。
定員	50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(担当営業所:大阪摂津営業所)
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



たにた としみ
谷田 寿実

経歴

あいおいニッセイ同和損害保険(株)の代理店にて、主に医療法人、社会福祉法人を担当し、介護事故や車輜保険の対応を10年以上務め、平成19年ごろからレガート・コンサルティングにて社会福祉法人向けのリスクマネジメント研修開始。

リスクマネジメントのプログラム開発や、リスクコンサルタントとして施設介護、在宅介護のリスクマネジメント指導に携わる。

執筆・講師・顧問

「施設ケアプランと記録の教室」(日総研)での連載、「認知症ケア最前線」(QOLサービス)での連載、(株)介護事業研究会 専属コンサルタント・研修専任講師、(有)ティエラ 顧問、(株)キャビック 顧問 ほか
教育研修及び専門の分野

主に、医療法人・社会福祉法人・民間の介護事業者でのリスクコンサルティング、マネジメント研修を担当。

