

### 3. クレーム対応・事故対応

No.	セミナー名	対象	セミナーの概要	グループ 討議	お役立ちツールの 提供
3-1	管理者・相談員の 事故対応 (2時間分)	特養など入所 施設の職員	1. 事故後の家族トラブルはなぜ起きるのか2. 事故後対応のマニュアル化3. トラブルになりやすい事故の対応のマニュアル化 4. 事故対応の事例解説	なし	事故対応パーフェクト マニュアル(モデル)
3-2	事例から学ぶ 施設・デイの事故対応 (2時間～3時間)	入所施設・通 所施設の職員	1. なぜ小さな事故が大きなトラブルに発展するのか？2. 事例から学ぶ事故対応 3. 事例から学ぶ事故対応(8事例) ※事例は事前に選ぶことが可能です	終始グ ループ討 議を交え て進行し ます	事故対応パーフェクト マニュアル(モデル)
3-3	事例から学ぶ施設・デイの クレーム対応 (3時間)	特養など入所 施設の職員	1. 苦情処理かクレーム対応か？ 2. クレーム対応の基本手順 3. クレーム対応の実践:問題解決対応と受付時対応でトラブル防止	終始グ ループ討 議を交え て進行し ます	なし
3-4	事例から学ぶ訪問介護の クレーム対応 (3時間)	訪問介護事業 者・訪問看護 事業者	1. 苦情処理かクレーム対応か？ 2. クレーム対応の基本手順 3. クレーム対応の実践 [問題解決対応と受付時対応でトラブル防止]	終始グ ループ討 議を交え て進行し ます	「訪問介護クレーム対 応事例集」
3-5	施設管理者向け ヘビークレーム・カスタ マーハラスメント対策	特養など入所 施設の管理者	1. 家族からのヘビークレームの実態 2. ヘビークレームの種類と家族の特徴 3. ヘビークレーム対応の体制づくり 4. ヘビークレームへの対応手順	なし	「ヘビークレーム管理 者用マニュアル」など

■テキスト見本、募集パンフレット、紹介動画などの  
データをご覧になりたい方はこちらからどうぞ！

[http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/seminarlist/list\\_web.pdf](http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/seminarlist/list_web.pdf)



No.	セミナー名	対象	セミナーの概要	グループ 討議	お役立ちツールの 提供
3-6	カスタマーハラスメント 対抗策実務研修 (2時間)	特養など入所 施設の管理者	[第1部]講義(1時間) 1. カスタマーハラスメントの実態 2. 組織対応の仕組みづくり 3. 悪質クレーム・ハラスメントへの対応手順 [第2部]対抗策の事例検討(グループ討議) 加害行為の把握と記録・分析と評価・可能な法的 措置の検討	なし	カスタマーハラスメン ト対策事例集
3-7	原因不明の傷・アザ・骨折 への対応策 (2時間)	入所施設・通 所施設の管理 者・職員	1. 原因不明の事故が虐待の疑いにつながった事例 2. 事例の問題点と改善策 3. 事故発生時の対応(寝たきりと動作自立で区分) 4. 「虐待の疑い」への対応(調査報告書の作成) 5. その他の「虐待の疑い」への対応	なし	原因不明の傷・アザ・ 骨折への対応策マ ニュアル

■テキスト見本、募集パンフレット、紹介動画などの  
データをご覧になりたい方はこちらからどうぞ！

[http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/seminarlist/list\\_web.pdf](http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/seminarlist/list_web.pdf)

