無料オンラインセミナー

株式会社安全な介護

事例から学ぶ施設・デイのクレーム対応

－なぜ小さなクレームが大きなトラブルになるのか－

施設・デイ・訪問介護など職種を問わず、介護現場では小さなクレームがよく大きなトラブルになります。なぜでしょうか？トラブルに発展する原因の半数は、“クレーム発生時の初期対応のマズさ”にあります。クレームへの対応スキルが未熟だからなのです。

本セミナーでは、クレーム対応の基本スキルを学びクレームをトラブルに発展させない方法を学びます。また、“施設内の現金盗難のクレーム”“傷・アザへのクレーム”など、対応が難しいクレーム事例を挙げて、その対応方法を解説します。**「こんなクレームはいつも対応に困っている」というトラブル事例を、12件徹底解説いたします。主任や相談員は必見です。**

セミナーの概要

《1》クレーム対応の体制づくり

《2》クレーム申立者の立場で考えてみよう

・通販でのサイズ間違いのクレーム

《3》クレーム対応の２つのポイント

《4》事例で考えるクレーム対応の実践

・ショートから戻ってきた母の足に傷が･･･

・デイサービスで補聴器を紛失した

・送迎車が来ない、どうするんだ！

・父が「無理にレクをさせられた」と言っている！

《5》ちょっと難しいクレーム対応

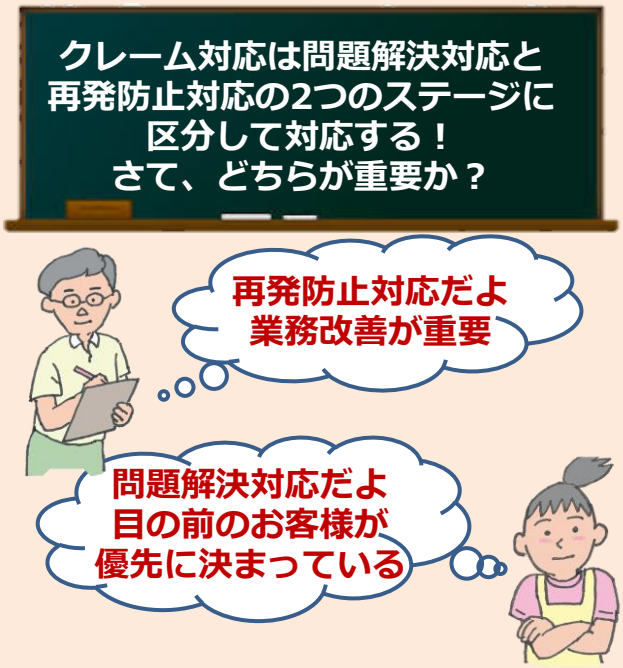
・暴力を理由にデイの利用を拒否したら「訴えるぞ」

・ショートで職員から「早く起きなさい」と怒鳴られた

・職員の言葉遣いが馴れ馴れしい！

・体調不良を理由にショートをキャンセルしたら

・原因不明の骨折で「誰がやったか調べて謝罪させろ」



無料オンラインセミナー開催要領

■開催日時：2024年3月28日（木）13:30～15:00
■主催：株式会社安全な介護
■講師：株式会社安全な介護　代表　山田滋
■参加費：無料
■参加方法：Zoomによるオンライン（接続PCは3台まで）
■申込方法：下記URLからお申し込み下さい（3月21日締切）
http://tiny.cc/hbwlwz
お申込みいただいた方には、締め切り後に視聴用URLとテキストをメールで送付いたします。

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

株式会社安全な介護　セミナー事務局

mail:soudan@nanasha.co.jp