

# ケアマネジャー及び 介護従事者対象セミナーのご案内

## 事例から学ぶケアマネジャーのクレーム対応

講師 谷田 寿実 先生 (株式会社 R・A・C 代表取締役)

### 開催概要

開催日	2019年3月22日(金)
場所	山口県セミナーパーク 講演：講堂 展示：セミナー室1
時間	13:30～16:00 (受付 13:00 より)
定員	300名
参加対象者	ケアマネジャー及び介護従事者
受講料	1,000円 *受講料については当日受付の際にお支払下さい



### 講義概要

ケアマネジャーが関わるクレームは、サービス提供上の事故やトラブルに関するものが多く、昨今では苦情申し立てに発展するケースも見受けられます。

時代の流れに伴い、ケアマネジャーが対応を迫られるクレームは多岐に渡り、対応如何によっては事業者の評価まで落ちかねません。クレームに対応するスキルはケアマネジャーにとって必須のもので、当セミナーで少しでもスキルを身に付けて頂ければ幸いです。

### 内容

- 1) クレーム対応リスクマネジメント
- 2) 事例に学ぶ正しい対応
- 3) クレーム対応の Q&A ～事前アンケートに基づく質疑応答～

～講師紹介～ 大手損害保険会社の代理店にて、主に医療法人、社会福祉法人を担当し、介護事故や車輛保険の対応を10年以上勤め、介護保険施行から7年ほど経った平成19年ごろから特養や老健などの介護施設のリスクマネジメント研修を依頼されるようになる。それを機に、本格的にリスクマネジメントのプログラム開発に関わり、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 「施設ケアプランと記録の教室」「認知症ケア最前線」「おはよう 21」



## ケアマネジャー及び介護従事者対象セミナーのご案内

### ■参加申込について

お申し込みは FAX にてお願い致します。

**お申込締切 2019年2月15日(金)**

○下記の申込用紙に必要事項をご記入のうえ、お申込下さい。

### ■会場

山口県セミナーパーク 講堂

〒754-0893 山口県山口市秋穂二島 1062

TEL 083-987-1430

**\*駐車場に限りがあります。複数名でご参加の場合は乗り合せでお願い致します。**

### ■お申込書

### ■送付先

**FAX : 083-227-4880**

勤務先名<必須>		
勤務先の連絡先		
ご住所<必須> 〒 -	お電話番号<必須>	
	FAX 番号<必須>	
参加者		
ご参加者氏名 (ふりがな) <必須>	ご所属部署	役職・職名
<p>↓ *過去の困難事例や現在対応に苦慮している案件があればご記入下さい。↓</p>		

### ■お問合せ先

事務局：株式会社 ホームケアサービス山口

〒752-0928 山口県下関市長府才川 1-35-21

TEL 083-227-4877 FAX 083-227-4880 担当：山根・渡邊（営業時間 8：30～17：30）



株式会社ホームケアサービス山口 担当：