

経介塾 特別セミナー

利用者ご家族と もめない対処法セミナー

～ クレームは初期対応で予防できる ～



▼クレームの起きる原因は職員の初期対応にあった。明日から実践できる対処法をお伝えします

介護保険導入にあたり「措置」から「契約」の時代に移行し、画一的ではなく競争原理が働き共に質の向上をのぞんだ介護業界。あれから何が変わったのでしょうか？ 現実には人材不足、その中で起きる負のスパイラル、その部分がご利用者への支援にも影響があり、ご家族からクレームが上がることも多い現状。

その背景には、実はシンプルに「言い方・伝え方」「捉え方」が悪い事に理由があります。ただ初期対応がうまくできない場合は、訴訟に至るケースが増えています。そんなリスクを回避する為に、今回は実際の事例も交えながら具体的にどのような対応が必要なのかをお伝えするセミナーです。

▼日時

①2018年 **7月24日(火)**

19:00～21:00(受付:18:30～)

▼場所

守口市役所 会議室 守口市駅 徒歩5分
〒570-8666 大阪府守口市京阪本通2-5-5

▼資料代

3,000円(当日会場にお持ちください)

▼セミナー内容

- ・ご利用者、ご家族の心理
- ・クレームの初期対応
- ・訴訟事例から見る接遇マナー 等

【セミナー講師紹介】

▼NATURAL CARE SUPPORT 代表

一般社団法人西日本介護事業者支援協会 経介塾 講師
鷺見 直実 先生

介護福祉士養成校である学校法人の
専門学校の専任教員として8年間勤める。
現在も介護福祉科で講師として活動の傍ら、
介護施設への職員研修として、
接遇から支援技術までを伝えている。



▼法律事務所かなめ 代表弁護士

一般社団法人西日本介護事業者支援協会 経介塾 講師
畑山 浩俊先生

29歳で法律事務所を設立。
顧客から「超行動派弁護士」と呼称され、
軽いフットワークが持ち味で、
多数の企業から支持を得ている
新進気鋭の弁護士。



お申込は下記欄に必要事項をご記入し、FAX(06-6282-7264)にてお申込ください

法人名		住所		
事業所名				
担当者名	(役職)	連絡先	TEL:	FAX:
	(お名前)	メール		@
日程	7月24日(火) 19:00～ ※受付は先着順です。			

経介塾

一般社団法人西日本介護事業者支援協会 大阪事務所
大阪市中央区北九宝寺町1-5-6 堺筋本町アーバンライフ2F
TEL: 06-6282-7263 FAX: 06-6282-7264