

# NiCK セミナーのご案内

ケアマネジャーの  
みなさまへ。

6月9日 開講

世田谷

## 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 山田 滋 先生

(介護と福祉のリスクコンサルタント 安全な介護実践研究センター 代表)

### 開催概要

開催日時 2013年6月9日(月) 13:30～15:30(13:00受付開始)

会場 北沢タウンホール 2F第一集会室・第二集会室 ※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

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

やまだ しげる  
山田 滋



#### 経歴

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株式会社入社。14年間支店勤務の後、1996年より東京営業本部にてリスクマネジメント企画立案を担当。2000年4月より介護・福祉施設の経営企画・リスクマネジメント企画立案に携わる。2006年7月より現株式会社インターリスク総研主席コンサルタント、2013年4月よりあいおいニッセイ同和損保、同年5月末退社。

高齢者福祉施設や訪問介護事業者と一緒に取り組み、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。

団体の主催または共催セミナー講師、都道府県老人福祉施設協議会(約30ヶ所)、日本福祉大学他福祉専門学校の特別講義 ほか多数。

#### 著書

「安全な介護(簡書書房)」、  
「現場から生まれた介護福祉施設の災害対策ハンドブック(中央法規)」、  
「これさえ知っておけば大丈夫!介護の現場きけんまるわかり(QOLサービス)」 ほか多数。

#### 連載執筆など

「高齢者住宅新聞(賃貸住宅新聞社)」、  
「ゆったり(全国認知症グループホーム協会)」 ほか多数。

# NiCK セミナーのご案内

## ■ 会場へのアクセス

北沢タウンホール 2F 第一集会室・第二集会室

〒155-8666 東京都世田谷区北沢2-8-18 TEL 03-5478-8006

●公共交通機関ご利用の場合

小田急 小田原線・京王 井の頭線 下北沢駅 南口より 徒歩 約4分。

※当ホールに来場者用駐車場はございますが数に限りがあります。

(有料 23台)



## ■ お問い合わせ先

**NiCK** ニック 株式会社 世田谷営業所

〒157-0064 東京都世田谷区給田2-3-8

TEL 03-5314-3370 FAX 03-5314-3380 担当：梅崎 (営業時間 9:00~18:00 日祝、年末年始休業)