

### 3. クレーム対応・事故対応

セミナー名	対象	セミナーの概要	グループ討議	ツール提供
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)
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)
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
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」
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