

3. クレーム対応・事故対応

[講義時間は2時間～2時間半程度です]

No.	セミナー名	対象	セミナーの概要	動画
3-1	管理者・相談員の事故対応	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	有
3-2	事例から学ぶ施設・デイの事故対応	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)	有
3-3	事例から学ぶ施設・デイのクレーム対応	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	有
3-4	事例から学ぶ訪問介護のクレーム対応	訪問介護・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]	無
3-5	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	有
New 3-6	カスタマーハラスメント対策実務研修	全業種の経営者・管理者	[第1部]講義(1時間) 1. カスタマーハラスメントの実態 2. 組織対応の仕組みづくり 3. 悪質クレーム・ハラスメントへの対応手順 [第2部]対策の事例検討 加害行為の把握と記録・分析と評価・可能な法的措置の検討	無
New 3-7	原因不明の傷・アザ・骨折への対応策	特養など入所施設の管理者	1. 原因不明の事故が虐待の疑いにつながった事例 2. 事例の問題点と改善策 3. 事故発生時の対応(寝たきりと動作自立で区分) 4. 「虐待の疑い」への対応(調査報告書の作成) 5. その他の「虐待の疑い」への対応	有