

介護事業者様のための経営基盤強化シリーズ(3)

「リスクマネジメント、苦情対応及び是正・予防処置」セミナー

参加
無料

～ 介護サービスに伴うリスクマネジメント ～

主催：(株)合同総研 コンサルティング 事業部

介護保険施行により措置から契約へと制度の根幹が変化し、これに伴って消費者サイドの権利意識が強まって、介護事故等に関する関心が高まってきております。そのため、介護事業所はこれら消費者の要求に答えると同時に、転倒、転落、誤嚥、やけどといった介護事故を未然に防止することで、利用者の安心・安全を確かなものとしていかなければなりません。そのためにもリスクマネジメントの導入による体系だったリスク管理が介護事業所には求められており、この度のセミナーではISOを用いてのリスクマネジメント及びクレーム対策をテーマに講演させていただきます。

開催日時：平成23年 10月20日(木)
13:30～15:00

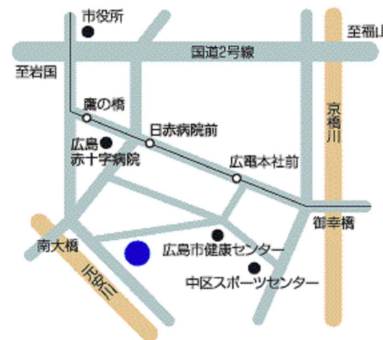
会場：広島県情報プラザ 視聴覚研修室

〒730-0052 広島市中区千田町3-7-47

定員：50人(先着順)

下記の申込書によりFAXにてお申込み下さい。
定員となり次第お申込み受付を締め切りますので、
お早めにお申込下さい。

料金：無料
プログラム



広電電車 広電本社前下車、徒歩10分

テーマ 1 『介護事業におけるクレーム対応の鉄則』
13:30～14:15

介護事業におけるクレームの実態
効果的な初動対策とは
クレームは宝の山 ～ サービス品質向上への有効活用 ～

講師：(株)合同総研 コンサルティング 事業部



チーフコンサルタント 添嶋 真人

テーマ 2 『リスクマネジメントこそが品質を向上させるカギ』
14:15～15:00

是正処置と予防処置
目標、介護計画、教育とのつながり
ISOは文化、風土作りに最高のツール

講師：ISO9001主任審査員 本田 彰氏

略歴：大手介護事業者にて事業所の立ち上げから経営全般を
経験。介護経営の仕組みの構築に注力し、ISOに特化。
現在、主に介護事業者に対するISO9001審査員として活躍中。

15:00～16:00 個別相談コーナー (皆様の疑問点にきめ細かく対応します。)

下記の申込書により、FAX又は当社HPIにてお申し込み下さい。

(株)合同総研 行き		FAX:(082)504-0334		URL:http://www.godo.gr.jp/souken/	
「リスクマネジメント、苦情対応及び是正・予防処置セミナー」参加申込書					
ご興味をお持ちの内容	リスクマネジメント その他具体的に:	クレーム対応	サービスの品質管理・標準化	ISO	
貴社名			窓口ご担当者名		
所在地	〒	TEL:	FAX:	E-mail:	
受講者 所属・氏名					
					(計 名)

個人情報は、弊社自身が行なう各種サービスの御案内のためにのみ利用し、第三者に無断で提供することはいたしません。

新時代を的確にキャッチした
経営フロンティアへ

株式会社合同総研

GODOSOUKEN CO.,LTD

http://www.godo.gr.jp/souken/



連絡先 / (株)合同総研 コンサルティング 事業部 添嶋、森本 TEL:082-504-0333