

# 介護トピックス

第2号

## 社内向け「リスクマネジメントの基本」セミナーを開催

平成28年6月15日（水）全センタを対象に「クレーム対応等リスクマネジメントの基本」セミナーを開催しました。

セミナーでは、介護の現場に直結した「リスクマネジメントの基本」を理解することで、クレームも対応によりサービス向上につながる大きなチャンスであることを学びました。

参加者からは、「お客様がどのような気持ちでクレームを申し立てるのか。解決には何が必要か等勉強でき本当に良かった。お客様の感情の流れをよく理解し、今後の業務に活かしたい」「実際の仕事に直結したテーマで大変考えさせられ、とても勉強になった」等の感想が寄せられました。

今後もスタッフが仕事のしやすい環境作りに役立つ研修を企画し、サービスの向上に努めていきます。



講師はイー・ケア・サポート株式会社  
代表取締役社長 榎本三千雄氏



【お問い合わせ先】  
介護事業部サービス管理担当  
☎03-6811-5821