

2018年4月吉日

東海北陸地区民介協会員の皆様



一般社団法人「民間事業者の質を高める」  
全国介護事業者協議会（略称：民介協）  
副理事長 田中栄子・理事 松下洋三  
共催 あいおいニッセイ同和損害保険(株)

2018年度 第1回 東海北陸地区研修会のご案内

## 事例から学ぶ「クレーム対応強化研修」

謹啓 陽春の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

この度、東海北陸地区では民介協賛助会員のあいおいニッセイ同和損害保険様との共催により上記テーマのセミナーを下記の通り開催することとなりました。

日頃からのお客様との関係構築も重要ですがクレーム対応によってはお客様との信頼関係が大きく左右されます。ぜひ、現場責任者の皆様やお客様対応窓口の皆様にもご参加いただき、社業発展のお役に立てばと考えて計画いたしました。講師の山田滋氏は介護保険開始当初よりリスクマネジメントに関わり、年間150回ものセミナーをされています。（別紙講師プロフィール参照）

介護保険改定後のご多忙の折とは存じますが、万障繰り合わせの上、何卒ご参加くださいますようご案内申し上げます。 謹白

### 記

日時 2018年5月12日（土）13時受付13時30分開始・17時迄

場所 あいおいニッセイ同和損保名古屋グローバルゲート18階会議室  
名古屋市中村区平池4-60-12（あおなみ線ささしまライブ駅直結）別紙参照

内容 「クレーム対応強化研修」講師 山田 滋 氏 [株式会社 安全な介護 代表]  
クレーム対応の考え方を基に、個別事例を活用したグループ討議による実践的な研修です。  
主な内容 クレーム対応の考え方、基本手順、実践 クレーム対応スキルの応用編  
「情報交換会・2018年度研修計画・民介協からのお知らせ」 田中副理事長  
「賛助会員からのお知らせ」  
あいおいニッセイ同和損害保険(株) 名鉄協商(株) (株)サスティナ  
(公財)介護労働安定センター愛知支部 (株)コンダクト (株)カノン

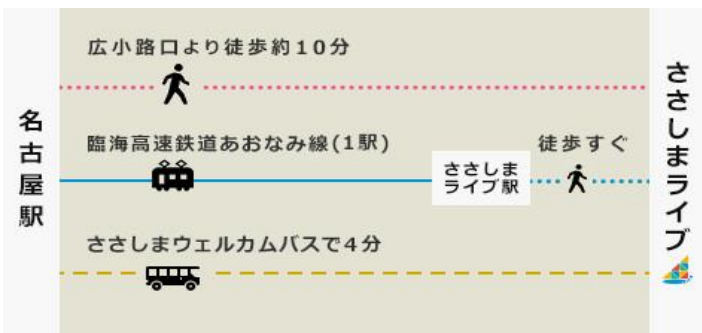
参加費 会員 無料 非会員様 (1名3000円) 定員 50名

別添え申込用紙にご記入のうえ、FAXで申し込みください。(5月7日締切)

会場地図

グローバルゲート18階  
(36階建高層ビルです。)

駐車場サービスはありません。



- JR 名古屋駅からはあおなみ線が便利です 200 円
- バス乗車ははミッドランドスクエア前、有料210円
- 徒歩の場合、実際は 15 分程度かかります。

民介協 東海北陸地区 研修会 参加申込書 18-01

FAX送付先 052-709-0801 松下理事 宛 5月7日 締切

法人名		
提供サービス	いつも参加の会員様はご記入不要です。 訪問 居宅 デイ グループホーム ショートステイ 小規模多機能 サ高住・有料 他( )	
ご住所 (非会員のみ)	〒 -	
ご連絡先 Eメールも ご記入下さい。	いつも参加の会員様はご記入不要です。 Tel ( ) fax ( ) Eメール _____@_____	
研修会参加  計 名	役職・資格	氏名

定員に達した場合はご連絡を差し上げます。 研修資料は当日準備しております。  
お問合せ先・ 地区理事 田中 栄子 連絡先 090-3480-1733 [eiko@nobanet.co.jp](mailto:eiko@nobanet.co.jp)  
地区理事 松下 洋三 連絡先 090-9197-8658 [yamatsu@sports-city.jp](mailto:yamatsu@sports-city.jp)  
民介協東海北陸地区会員向けホームページで情報発信中！ぜひご覧ください。  
<https://minkaikyou-tokaihokuriku.jimdo.com/>