

# クレーム対応技術

事業者と利用者の信頼関係を構築するため、クレーム対応の知識と技術を身につけ、適切に解決していく方法を習得します。クレームへの理解と対応について学ぶことで、クレームに対する抵抗感をなくすと共に、クレームに向き合う姿勢や対処法を身につけませんか。

日時：平成27年11月2日(月) 午前10時～午後4時30分

【講師】 大阪保健医療大学 准教授 橋本 卓也

～プロフィール～

知的障がい児入所施設に勤務後、障がい者・高齢者の総合福祉施設(通所・訪問系)に17年勤務。  
障がい者の作業所・生活の場建設およびNPOの監事、運営委員。  
地域包括支援センターのスーパーバイザー。  
介護保険サービスに関する苦情処理機関の専門相談員。  
ケアマネジャー研修および各種福祉研修の講師など。

話し方は？  
聞き方は？  
不当な要求には  
どう対応したら  
いいの？



事例をもとに、グループワーク  
とロールプレイをします

会場 大阪市社会福祉研修・情報センター 5階大会議室  
対象者 大阪市内の福祉関係施設・事業所に勤務する職員  
定員 40人(申込多数の場合は抽選)  
受講料 3,000円  
申込方法 FAXまたはホームページ <http://www.wel-osaka.jp/>  
からお申し込みください

申込締切 平成27年10月17日(土)  
受講決定 10月下旬に各事業所あて郵送でご連絡します  
主催・申込・問合せ先

大阪市社会福祉研修・情報センター  
〒557-0024 大阪市西成区出城 2-5-20  
TEL (06) 4392-8201 FAX (06) 4392-8272

(交通のご案内) ●市バス「長橋2丁目」バス停すぐ  
●JR環状線・大和路線「今宮」駅(西出口)から徒歩10分  
●地下鉄四つ橋線「花園町」駅(2号出口)から徒歩15分

FAX 06-4392-8272 <リスクマネジメント研修 クレーム対応技術 申込書>

事業所名					
種別	右の番号	①高齢者福祉関係	②障がい者福祉関係	③保育・児童福祉関係	
		④生活保護施設	⑤その他( )		
事業所 連絡先	〒	住所		FAX	
	電話				
参加希望者 (ふりがなも必ずご記入ください)		福祉業務 経験年数	年齢	職種番号	
ふりがな		年	歳	番号	①相談職・支援職
				番号	②介護支援専門員
ふりがな		年	歳	番号	③介護職
				番号	④保育士
					⑤保健師・看護師
					⑥事務職・管理職
					⑦その他( )
備考欄	車いす使用の方、手話通訳、拡大文字資料が必要な方は、その旨をご記入ください。				□クーポン券利用希望 NO.

\*「キャリアデザインノート」(1冊600円で販売中)の「受講料500円割引券」をご利用の方は、申込時にご記入ください。