

# 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ともに、クレームに向き合う姿勢や対処法を身につけましょう。

**11月15日(水) 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？



会場 大阪市社会福祉研修・情報センター 4階 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 50人(申込多数の場合は抽選)  
受講料 3,000円  
申込方法 FAXまたはメールからお申し込みください  
申込締切 10月13日(金)午後5時  
受講決定 10月下旬に各事業所あて発送でご連絡します

ウエルおおさか

事例をもとに、グループワーク  
とロールプレイをします

通知が届かない場合は、11月6日までにお問い合わせください

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

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>

(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

事業所名			
種別	右の番号	①高齢者福祉関係 ④生活保護施設	②障がい者福祉関係 ⑤その他( )
事業所 連絡先	〒	住所	FAX
	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
	ふりがな	年	歳
	ふりがな	年	歳
			職種番号(番号に○をつける)
			①相談職・支援職 ②介護支援専門員 ③介護職 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。		口割引クーポン利用希望 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円割引クーポン」をご利用の方は、申込時にご記入ください。

◆提供していただきました個人情報につきましては、名簿の作成、資料の送付等研修事業の運営のためにのみ使用し、他の目的で使用したり、第三者へ提供することはありません。