

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。事例をもとに、グループワークとロールプレイを行います。

日時 11月1日(金) 午前10時～午後4時30分
講師 大阪市立大学大学院 生活科学研究科
 客員教授 橋本 卓也氏

- ◇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 50人(申込多数の場合は抽選)
- ◇受講料 3,000円
- ◇申込方法 FAXまたはホームページからお申し込みください
- ◇申込締切 10月4日(金)午後5時まで(必着)
- ◇受講決定 10月中旬に各事業所あてに受講決定通知を送付します
- ◇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

昨年アンケートの声

- ・クレームに対する認識が変わりました。負のイメージがありますが、逆により関係、深い関係が作れるという思いで、対応していきたいと思います。
- ・目からうろこの内容でした。ただただ日常の接し方と対応が一番大事と気づきました。

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 ④生活保護施設	②障がい者福祉関係 ⑤その他()	③保育・児童福祉関係
事業所連絡先	〒	住所		
	電話	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	職種番号(番号に○をつける)	
ふりがな	年	歳	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。			<input type="checkbox"/> 割引クーポン利用希望
				NO.
【事前アンケート】この研修で身につけたいことや、職場で困っていることがあればご記入ください。				