

# 「クレーム対応の技術」

平成 26 年 8 月 28 日(木) 午前 10 時～午後 4 時 30 分 (受付 9:30～)

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。

【講師】大阪保健医療大学 保健医療学部 講師 橋本 卓也

【講師プロフィール】

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。

児童福祉施設と高齢者福祉施設の事例をもとに、グループワークとロールプレイをします

対象者 大阪市内の福祉関係施設・事業所に勤務する方  
 募集人数 60人(申込多数の場合は抽選)  
 会場 大阪市社会福祉研修・情報センター5階大会議室  
 受講料 2,000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 7月14日(月)  
 受講決定 7月下旬に事業所あて郵送でご連絡します。  
 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

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?



(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 <スキルアップ講座「クレーム対応の技術」 申込書>

事業所名							
種別	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				
参加希望者 ふりがなも必ずご記入ください。	ふりがな	福祉業務経験年数	年	年齢	歳		
		職種	番号	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			
	ふりがな	福祉業務経験年数	年	年齢	歳		
		職種	番号	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、拡大文字資料などが必要な方は、その旨ご記入ください。						