

# 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<br>連絡先                | 〒                                      | 住所           |           | FAX        |                   |
|                           | 電話                                     |              |           |            |                   |
| 参加希望者<br>(ふりがなも必ずご記入ください) |  | 福祉業務<br>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<br>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。