

集合研修**福祉従事者が学ぶクレーム対応**

日ごろのサービス提供で、利用者・家族などからの不満や納得ができないなどの声が入り対応で困ったり、自分自身の対応が適切であったか悩んだりしたことはありませんか。

この研修では、福祉従事者として必要なクレーム対応を学びます。適切な対応方法を学ぶことは、リスクマネジメントの一環となることを理解し、よりよいサービス提供を目指しましょう。

- 1 日 時 令和4年11月11日（金）14時～16時
- 2 場 所 世田谷区立保健医療福祉総合プラザ1階 区民活動支援会議室1
- 3 内 容 (1) クレーム対応のポイント
(2) 適切なクレーム対応を身につける／心構え、お詫びの仕方ほか
- 4 講 師 蜂谷 英津子氏（HOTシステム株式会社 代表取締役）
- 5 対 象 世田谷区内でサービスを提供している医療・福祉サービス事業所の職員
- 6 費 用 無料
- 7 定 員 40名
- 8 申 込 **11月2日（水）**までにホームページからお申込みください。

※申込み後、確認メールが届きます。メールが届かない場合は、ご連絡ください。

※申込みで頂いた個人情報につきましては、研修の目的以外には使用いたしません。

9 登録ヘルパー助成対象研修

この研修は「世田谷区登録ヘルパー等研修受講助成」の対象となります。

登録ヘルパーの方が受講した場合は、研修助成金を支給いたします。

10 その他 研修センターではお仕事の悩み等の無料の相談を行っています。

詳細はホームページをご覧ください。 <https://www.setagaya-jinzai.jp/counseling>



この研修は、世田谷区の保健福祉サービス従事者研修として認定し、参加実績を登録します。
また、事業所単位で参加実績を公表します。

世田谷区保健福祉サービス従事者研修

世田谷区福祉人材育成・研修センター



公式Twitter
運用開始しました。

- ・研修のご案内
- ・イベントのご案内
- ・広報誌
- ・お問い合わせ 等



フォローしてください！
@SetagayaKenshuC

【問合せ先】

世田谷区福祉人材育成・研修センター

担当 今井・中村

電話：6379-4280

FAX：6379-4281