

平成 29 年 5 月 30 日

一般社団法人  
大阪市老人福祉施設連盟  
施設長各位

一般社団法人  
大阪市老人福祉施設連盟  
代表理事 後藤 静男

ロールプレイ有  
実践型クレーム対応  
研修会

## クレーム対応についての研修会 ～対象者との信頼関係を築くために・不当なクレームに対する対応～

時下ますますご清祥の段、お喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

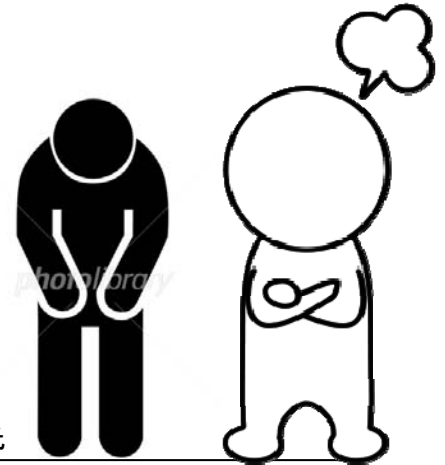
さて今年度も『クレーム対応について』下記のとおり研修会を開催いたします。クレームからは実に多くのことを学ぶことができ、改善する良い機会となります。正しくクレーム対応を行うことで、これまで以上の信頼を得られます。クレームは捉え方ひとつで変わるのです！あなたの対応次第では問題を大きくし、重大なクレームに発展することがあるのです。

また悪質なクレーマーの対応や不当なクレーム対応についても学ばなければなりません。いろんな視点からクレームについて考えてみませんか。

講師には、大阪保健医療大学 准教授 橋本卓也先生をお迎えし、ご講義いただきます。スタッフお誘い合わせの上多数のご参加をお待ちしております。

### 記

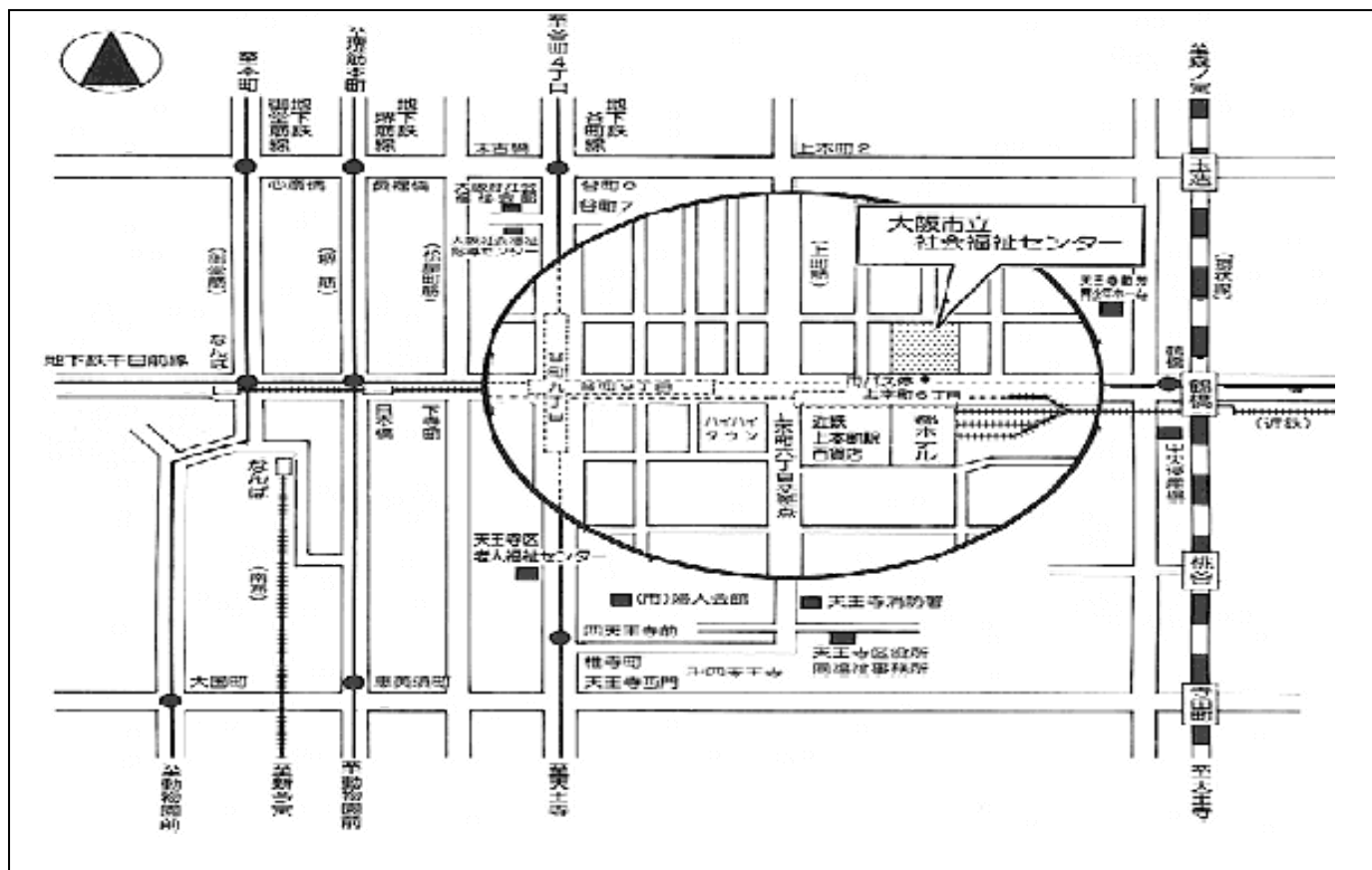
- 日時 平成 29 年 7 月 27 日（木）受付 13：30～  
研修会：14：00～16：00（2H 研修）
- 場所 大阪市立社会福祉センター3階 第1会議室  
大阪市天王寺区東高津町 12-10【別紙地図参照】
- 講師 大阪保健医療大学保健医療学部  
リハビリテーション学科 准教授 橋本卓也 氏
- 内容
  - 講義：苦情・クレームの本質、その対応 不当なクレームに対する対応  
利用者家族との信頼関係について、アサーティブのステップ
  - グループワーク：事例を通して
  - ロールプレイ：実践的な演習
- 定員 50名（定員になり次第締め切らせて頂きます）
- 申込期限 平成 29 年 7 月 12 日（水）
- 参加費 市老連加盟施設職員 ￥1,000 市老連加盟施設以外の方 ￥2,000



## クレーム対応についての研修会

～対象者との信頼関係を築くために・不当なクレームに対する対応～

### < 大阪市立社会福祉センターの地図 >



・近鉄【上本町駅】から	徒歩 約 <b>3</b> 分
・地下鉄【谷町九丁目駅】から	徒歩 約 <b>7</b> 分
・【なんば駅】から地下鉄【谷町九丁目駅】および【近鉄上本町駅】	約 4 分
・【天王寺駅】から 地下鉄(谷町線)【谷町九丁目駅】	約 4 分
・【大阪駅(地下鉄東梅田駅)】から【谷町九丁目駅】	約 10 分

#### < 連絡先 >

一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟事務局

〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町 12-10

市立社会福祉センター内

TEL : 06-6765-3611 FAX : 06-6765-3612

クレーム対応についての研修会  
～対象者との信頼関係を築くために・不当なクレームに対する対応～

研 修 申 込 書

- ※ 一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟事務局までFAXでお申込み下さい。
- ※ 申し込み期限 平成29年7月12日(水) 定員になり次第〆切らせていただきます。
- ※ 参加者には7月13日(木)以降に参加券をFAXいたします。
- ※ 参加券は当日受付にて領収書と引き換えさせていただきます。

<一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟 事務局FAX番号>

**FAX 06-6765-3612**

研修名 クレーム対応についての研修会

施設名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_ FAX番号 \_\_\_\_\_

氏名	職種	備考
(フリガナ)		
(フリガナ)		
(フリガナ)		

- ※ 研修申込書の情報は、個人情報保護法に基づき、名簿の作成など運営を円滑に行う目的以外に活用致しません。

<連絡先>

一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟事務局  
大阪市天王寺区東高津町12-10 市立社会福祉センター3階

担当者：松下・吉仲

TEL : 06-6765-3611 FAX : 06-6765-3612