

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 ～信頼関係を築くためにすべきこと・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 客員教授 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 30 年 8 月 30 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 客員教授 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

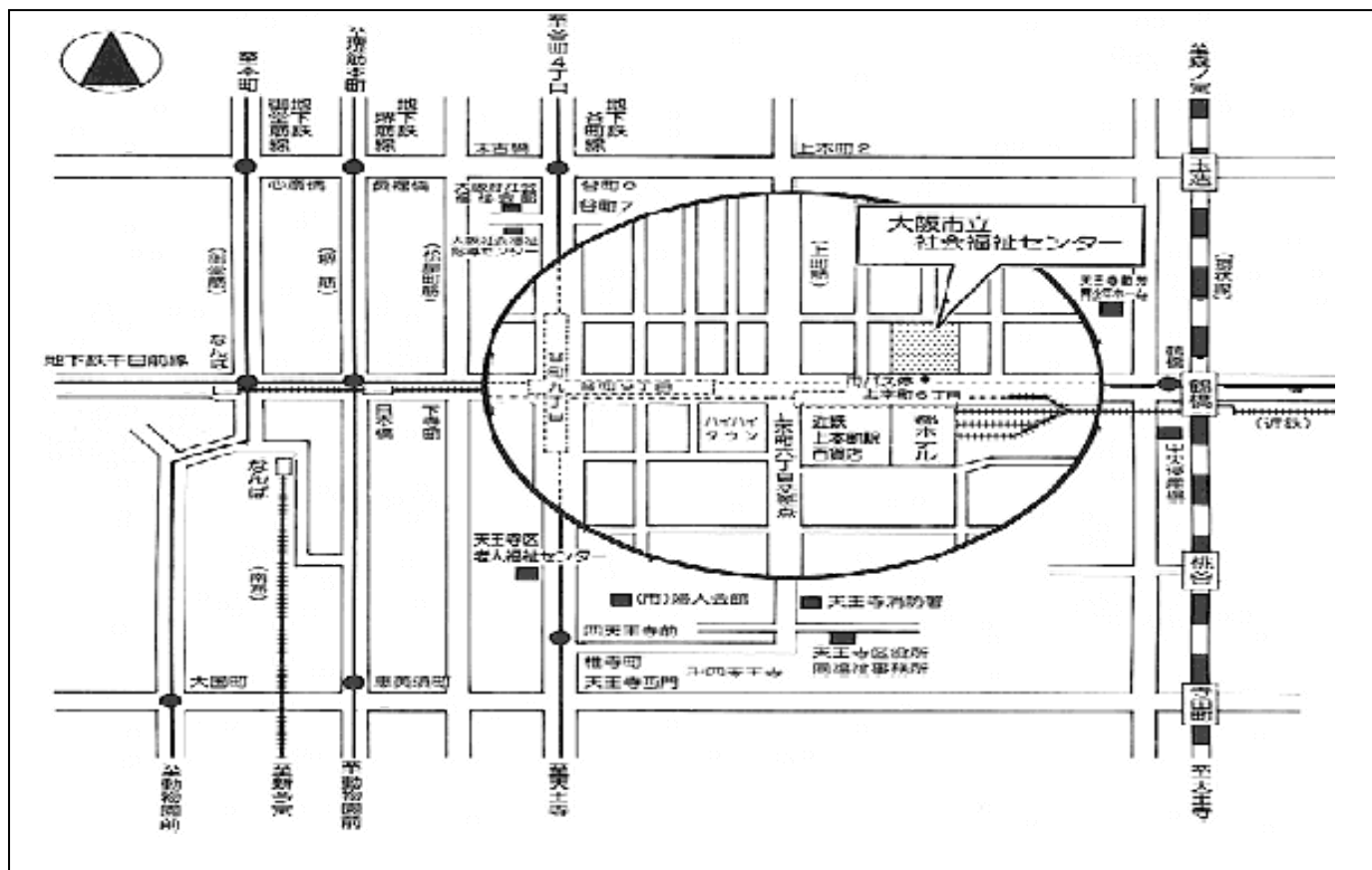
- 定員 50名（定員になり次第締め切らせて頂きます）
- 申込期限 平成 30 年 8 月 15 日（水）
- 参加費 市老連加盟施設職員 ￥1,000 市老連加盟施設以外の方 ￥2,000



クレーム対応についての研修会

～信頼関係を築くためにすべきこと・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 3 分
・地下鉄【谷町九丁目駅】から	徒歩 約 7 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
～信頼関係を築くためにすべきこと・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30年8月15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8月16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＞

F A X 0 6 - 6 7 6 5 - 3 6 1 2

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
T E L : 06-6765-3611 F A X : 06-6765-3612