

クレーム対応研修

地域でよく出逢う コミュニケーション困難なケースの対応

～「見立て」の視点を広げ、支援の「手立て」を学ぶ、本人の「等身大の生き方」を支える視点～

Point!

この研修では、本人の病識・病感に乏しく受診拒否があるケースや、通院はしていても、医療機関との連携・受診勧奨の調整方法に悩むケースなどを取り上げ、支援の手詰まり感や、支援者間・組織内の連携に課題があるときに、どのようにケースの「見立て」の視点を広げ、「手立て」講じ、共有していくかを学びます。
「困難だ」と思い込んでいたケースも、理解を進める中で「納得」に変わり、本人の等身大の生き方を支援する意味で行う「限界設定」などは、きっと皆さんのモチベーション維持と、より良い支援・サービス向上に繋がります。ぜひ、受講をお勧めします。

視聴期間

令和8年7月17日(金)10時～8月17日(月)17時

※視聴開始日と終了日以外は、24時間視聴が可能です。

内容

- ・クレームを出す利用者の心理・背景
- ・大人の発達障害・パーソナリティ障害について
- ・医療機関との連携で具体的なポイント

講師

向山 晴子 氏
(世田谷保健所長)

受講方法

- (1) 受講申込者の登録メールアドレス宛に、視聴用URLが届きます。
- (2) 動画視聴期間に視聴します。
- (3) 動画視聴後に受講報告・アンケートを入力します。
※研修センターホームページで研修受講事業所として公表します。

対象

- (1) 保健福祉領域に関わる世田谷区職員
- (2) 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等

申込方法

7月14日(火)までに
ホームページからお申込みください。

注意事項

- ・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。(迷惑メールフォルダのご確認をお願いします。)
- ・研修および研修資料等(動画含む)について、録音・録画・複製・撮影等、また第三者への提供、インターネット上での公開を一切禁止します。
- ・申込みいただいた個人情報は研修の目的以外には使用いたしません。

その他

※この研修は、令和8年5月25日に実施した集合研修を録画したものです。
※この研修は、主マネ更新研修ではありません。

<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X(エックス)



- ・研修のご案内
- ・イベントのご案内
- ・広報誌
- ・お知らせ 等

フォローしてください!
@SetagayaKenshuc

<担当>

世田谷区福祉人材育成・研修センター
村木・中村

電話：03-6379-4280

FAX：03-6379-4281