

Web 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 視聴期間 令和3年11月24日（水）10時～12月23日（木）17時
※視聴開始日と終了日以外は24時間視聴が可能です。
- 2 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
- 3 講 師 蜂谷 英津子氏（HOTシステム株式会社 代表取締役）
- 4 受講方法 （1）11月19日（金）を目途に、受講申込者の登録メールアドレスまで
視聴用 URL が届きます。
（2）動画視聴期間に視聴します。
（3）動画視聴後に研修報告・アンケートを提出します。
研修センターホームページで研修受講事業所を公表します。
- 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 申 込 10月17日（日）までにホームページからお申込みください。
※質問、「クレーム対応で苦慮していること」などある方はご記入ください。
質問等を講義に反映いただくため、申込締切が早くなっております。ご了承ください。
※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。
- 8 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。
動画視聴後、記名式のアンケートへの回答が必須となります。
- 9 注意事項 動画及び資料について、動画（スクリーンキャプチャを含む）・録画・複製・第三者への配布（第三者が閲覧可能な形でのアップロード、動画のリンク（URL）の第三者への提供を含む）を禁止します。研修受講に際しては、この注意事項をお守りください。



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

【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