

クレーム対応研修

集合研修**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**

～発達障害やパーソナリティー障害傾向の事例をもとに～

皆さんは、日ごろのサービス提供で、ご利用者・ご家族からの不満や苦情対応に苦慮したり、時には拒絶的なケースに遭遇したり、長年、膠着状態となってしまう自身の対応が適切であるのか悩み、疲弊してしまうことはありませんか。

この研修では、多くの「困難」といわれている事例をもとに、クレームの背景にあるパーソナリティーや発達障害傾向の基本をおさえ、クレームとの関連について理解を深めることで、従事者としてのより良い気づき、実際の場面における支援のコツ・ポイント、医療連携のタイミングや在り方、アサーション等の相互に安全な面接技法等をできるだけポジティブに学びます。

困難と思い込んでいたケースも、理解を進める中で「納得」に変わったり、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の維持と、より良い支援・サービス向上に繋がることでしょう。ぜひ、受講をお勧めします。

- 1 日 時 令和7年5月12日(月) 14時～16時
- 2 会 場 世田谷区立保健医療福祉総合プラザ 研修室C  
(松原6-37-10 1階)
- 3 内 容 ・ 成人の発達障害の傾向と、支援の構造化  
・ より良い気づきと対応のために  
・ 支援者をケアする方法と、連携の勧め  
・ 事例をとおした演習 など
- 4 講 師 向山 晴子 氏 (世田谷保健所 所長)
- 5 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
- 6 費 用 無 料
- 7 定 員 100名
- 8 申 込 **5月7日(水)17時**までに研修センター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 そ の 他 「東京都主任介護支援専門員更新研修」における受講要件に該当する研修です。  
受講後に、記名式のアンケートへの回答が必須です。

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：6379-4280

FAX：6379-4281