

## クレーム対応研修

集合研修

費用無料

# 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。

日時 令和8年5月25日(月)14時～16時

会場 世田谷区立保健医療福祉総合プラザ1階 研修室C  
(世田谷区松原6-37-10)

## 内容

- 講義
- ・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
- 演習
- ・支援者を支える方策と事例検討の勧め

## 講師

向山 晴子 氏  
(世田谷保健所長)

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

定員 150名(先着順)

申込方法 **5月21日(木)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。)
- ・申込みいただいた個人情報研修の目的以外には使用いたしません。

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：03-6379-4280

FAX：03-6379-4281