


# 福祉従事者が学ぶクレーム対応

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納得ができないなどの苦情対応に苦慮したことや、自身の対応が適切だったかを悩んだ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り、サービスの質の向上にも寄与することを理解し、より良いサービス提供を目指しましょう。

- 1 日 時 令和6年6月19日(水)14時～16時
- 2 会 場 世田谷区福祉人材育成・研修センター 研修室 C  
(松原 6-37-10 区立保健医療福祉総合プラザ 1階)
- 3 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  
(3)クレーム対応のロールプレイ
- 4 講 師 蜂谷 英津子 氏(HOTシステム株式会社 代表取締役)
- 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 定 員 40名
- 8 申 込 **6月7日(金)17:00**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 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  
エックス  
(旧Twitter)



- ・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