

## 苦情・クレーム対策研修

福祉・介護事業所における苦情・クレームの内容は「サービスの質」そのものです。その場ですぐにクレーム対応ができる「対応力」を上げていくためには、自分自身の言動を変えることが必要です。それがひいては組織を変えることとなります。最初（初期）の対応をしっかりと行うことでクレームをなくしていくことができます。

普段から細やかに苦情をすくい上げ、小さな苦情一つひとつを重く受け取り、ていねいに対応し、早期に解決・解消できれば、利用者や家族と信頼関係が築くことができ、さらにはサポーターになって応援していただくことができます。

今年も株式会社メンタル・パワー・サポート代表の丸本敏久氏を講師にお迎えし、「苦情・クレーム対策研修」を開催いたします。講師は、クレーム対応研修やコミュニケーション研修のスペシャリストで、自身の豊富な経験を交えて話され、わかりやすく、また、講師のお話に引き込まれていく講義です。苦情・クレームとどのように向き合い、組織としてどう取り組むべきなのか、また、日常業務の中で職員一人ひとりがどのように業務を進めていくべきのかなどについてお話していただきます。多くの皆様のご参加をお待ちしています。参加ご希望の方は、下記申込欄にご記入の上、お早めにFAXにてお申し込み下さい。

### 記

- 日 時 令和 2 年 9 月 23 日 (水) 13:30～16:30 (受付 13:00～)
- 会 場 兵庫県民会館 303 号室 (神戸市中央区下山手通 4-16-3) 電話：078-321-2131
- 講 師 株式会社メンタル・パワー・サポート 代表 丸本 敏久 氏

\* 定 員 42 名 (定員になり次第締め切らせていただきます。) 会場定員は、90 名ですが会場の定員の半数以下で前後左右を空けて座っていただきます。会場では、手指消毒液は準備しますが、必ずマスクをして、ご来場ください。

\* 受 講 料 会員 1,000 円 (一般 3,000 円) <当日受付にてお支払い願います。>

\* 申込締切日 令和 2 年 9 月 16 日 (水)

\* お申し込み (FAX) 078-920-2571 \*お問い合わせ (電話) 078-920-2570

### <申込欄>

法人団体名		事業所名	
住 所	〒		事業所種別
電話	FAX	E-mail	
(ふりがな) 参加者名	役 職 名 (職 名)		( )
(ふりがな) 参加者名	役 職 名 (職 名)		( )

◎受講が決定した場合は FAX にてお知らせします。

◎お申込み後、変更がある場合はご連絡をお願いします。

◎本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、当協議会研修の運営のみ使用します。