



『令和元年 苦情対応研修』

12月6日（金）福岡会場開催のお知らせ



本研修は、苦情への対応力の向上と苦情を未然に防ぐ接遇の向上を目的とし、演習を交えた研修となります。当研修を通じ毎日の業務運営の一助になればと存じますので、是非ご参加ください。

◆開催要領◆

●受講対象	入居者等からの苦情を対応している有料老人ホーム職員（職種は問いません）		
●受講料	全国有料老人ホーム協会会員：3,000円／人 全国有料老人ホーム協会非会員：5,000円／人		
●開催日時	令和元年12月6日（金）13:00～17:00（12:30受付開始）		
●会場	リファレンス大博多ビル〔福岡市博多区博多駅前2丁目20-1 大博多ビル〕		
●定員	50名	●申込締切	令和元年11月22日（金）
●カリキュラム 13:00 ～17:00	<p>第1講「苦情への基本認識」 【講義】苦情をどう捉えるか。組織として行うべきこととは。 【グループディスカッション】各施設で起きている苦情事例を発表しあい、その発生要因を明らかにする。</p> <p>第2講「職員に定着させたい、苦情対応の具体的スキル」 【講義】苦情解消への流れ。聞き方・話し方の工夫で感情の緩和をはかる。 【グループワーク】以下テーマについてグループ内で検討・実践 (1)わかりやすく感じの良い話し方 (2)苦情解消に向けた聞き方</p> <p>第3講「組織対応力の向上のポイント」 【講義】効果的な組織対応の仕組みをつくる。組織対応の3つの取り組み。 【グループディスカッション】 苦情の未然防止や発生した苦情をスムーズに解消するための仕組みを検討する。</p> <p>第4講「さらに苦情対応力を高めるために」 【講義】まとめ</p>		
（講師 ファシリテーター） 山川亮子氏 （株式会社話し方 教育センター）			

—お申し込みは下記に必要事項を記載の上、協会まで FAX(03-3548-1078)にてお送り下さい—

法人名	ホーム名
ホーム概要	〔類型〕 1. 介護付 2. 住宅型 3. 健康型 4. サ付 5. その他 〔入居時要件〕 1. 自立 2. 自立・要支援・要介護 3. 要支援・要介護 4. 要介護 〔居室総数〕 1. ～50室 2. 51～100室 3. 101～150室 4. 151室以上 〔所在地〕 〒
連絡担当者部署・氏名 _____	
電話番号 _____ FAX番号（受講受付確認書送信先） _____	

【受講希望者記入欄】 ※必ず、すべての項目に記入してください

受講者氏名・性別・年齢	（フリガナ） _____ （男・女） 氏名 _____ （ _____ 歳）	所属部署 _____
職種	管理者・介護職・看護職・生活相談員 計画作成担当者・事務職・その他（ _____ ）	Web 申込 ※協会ホームページ 
業務関連資格	介護福祉士・介護福祉士実務者研修・ 介護職員初任者研修（ホームヘルパー1級・ホームヘルパー2級） 介護支援専門員・看護師・准看護師・社会福祉士 社会福祉主事任用・その他（ _____ ）	
現在の職種・役職の経験年数	年 月 日	介護業界での勤務年数 年 月 日

※お申し込みいただいた方には「受講受付連絡書」をFAXいたします。
 ※「受講受付連絡書」に受講料のお振込み口座等詳細及び事前課題として提出いただくレポート内容についてご連絡いたします。
 ※上記個人情報、本研修に関するご連絡や名簿作成及び受講者、講師、スタッフへの配布にのみ利用いたします。

お問い合わせは協会（03-3272-3781）まで。