

クレーム対応について秘策を伝授します！

令和元年度 ヘビークレーマー対応セミナー開催！

（目的）

社会福祉事業の経営者は「社会福祉法第82条において「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」と規定されています。しかし、苦情とは言い難い過剰な要求等を行う方も稀にいます。

このセミナーでは、過剰な要求等への対応等を学び、法人の健全な経営に資することを目的に開催する。

主 催：社会福祉法人平戸市社会福祉協議会

日 時：令和元年 10月26日（土）10:00～12:15

場 所：平戸市社会福祉センター

〒859-5121 平戸市岩の上町 1466 番地 (Tel 0950-22-2180)

日 程

9:30～10:00 受付

10:00～10:05 開会行事

10:05～12:05 研修

テーマ「家族からのヘビークレームへの対応策」

～カスタマー・ハラスメントから職員を守りには～

講師 株式会社安全な介護

代表取締役 山田 滋 氏

12:05～12:15 質疑応答

12:15～ 閉会

※講師のプロフィールについては、別紙をご参照ください。

参加対象

- ①高齢者福祉事業の理事長、施設長、事務長、管理者等
- ②障害者福祉施設及び児童福祉施設等の理事長、施設長、事務長、管理者等
- ③行政・社会福祉協議会で参加を希望する者等

定 員 80名

参加費 3,000 円（研修会当日に、お支払い下さい。）

参加申し込み

参加を希望する方は、令和元年 10 月 18 日（金）までに、参加申込書に必要な事項を記入の上、郵送・FAX・電子メールにて平戸市社会福祉協議会までお申し込み下さい。（FAX、メールでのお申し込みは、お手数ですが着信を必ずご確認ください。）

尚、開催要綱・参加申込書等は、本会ホームページよりダウンロードできます。
(<http://www.sha-kyo.net/>)

申し込み先及びお問い合わせ

〒859-5121

平戸市岩の上町 1466 番地

社会福祉法人平戸市社会福祉協議会 宛

TEL 0950-22-2180 FAX 0950-22-3175

E-mail hirado@sha-kyo.net