

かながわ認証取得支援 苦情対応講座

「かながわ認証」はサービスの質や人材育成、処遇改善等について一定の水準を満たしている介護事業所を認証しています。
当講座は「かながわ認証」取得支援に向け「苦情削減・防止」を目的として受講料無料で開催します。

日程	平成29年12月20日(水) (13:30~16:30)	「カリキュラム」 1. 従来の対応を見直し、言葉遣い等、基本的なマナーを再確認 2. 相手の立場に立ったコミュニケーションについて学習 3. 適切な連絡の仕方、考え方を学習 4. クレーム発生時の適切な対応 5. 実例を用いたワーク
対象	「かながわ認証」対象事業所であり、かつ「かながわ介護サービス等向上宣言」を行っている事業所(宣言申請中でも可)	
料金	無料 関連評価項目 研修の実施状況	
会場	振興会セミナールーム(横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階) みなとみらい線「日本大通り」駅 3番出口 徒歩5分	
相手の立場・捉え方に留意したコミュニケーションの取り方や、情報伝達のプロセスを学ぶ事で、クレームに発展しない関係性を構築するスキルを学びます。 クレーム発生時に相手に納得して貰う(これ以上怒りを増幅させない)ための適切な対応をワークを交えて学習します。		
【 講 師 】		
社会福祉法人 一乗谷友愛会 特別養護老人ホーム青葉あさくら苑 川澄 弘喜 (認知症介護指導者) 介護保険施行前より、特養、介護職員、地域在宅介護支援センター相談員として勤務 介護保険施行後は、特養施設長から支援センター管理者、居宅介護事業所の管理者を従事しながら旧ヘルパー講習、認知症介護研修、ケアマネ更新研修等の講師を介護教員、主任介護支援専門員として担当し、東京都第3者評価者と幅広く、経験を積み続けています。		

法人名	
事業所名	
かながわ介護サービス等向上宣言について (宣言済 ・ 申請中 ・ 未申請)	
宣言の有無は下記HP(神奈川県高齢福祉課)をご確認ください http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f535004/	



(公社)かながわ福祉サービス振興会(認証事務局) 行
FAX:045-671-0295
 TEL:045-227-5692
 〒231-0023横浜市中区山下町23
 日土地山下町ビル9階

連絡先	〈住所〉 〒 — — (法人・事業所)
	※神奈川県外の事業所にお勤めの方はご参加いただけません
	〈電話〉 — — — — — — — — — —
	〈ファックス〉 — — — — — — — — — —
法人サービス詳細	① 特定施設(介護付有料老人ホーム) ② 認知症対応型共同生活介護 ③ 特別養護老人ホーム ④ 介護老人保健施設 ⑤ 訪問看護 ⑥ 訪問介護 ⑦ 通所介護 ⑧ 地域密着型通所介護 ⑨ その他のサービス()

＜参加者名簿＞ ※受講資格についてのお問い合わせは認証事務局までご連絡ください。

No.	フリガナ氏名*	ご職業	参加費
1		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他()	無 料
2		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他()	
3		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他()	