



対象者（階層）					
管理 者	上級	管理 者	リ チ ーム ダ ム	中堅	初任 者

苦情対応 基礎研修～リスク入門編～

◇趣 旨 リスクマネジメントの基礎を学び、自らが組織の一員であることを再確認することを目的として、実践的な事例を用いることにより、苦情対応の基礎的な知識と技術やリスクマネジメントの視点を身に着けます。

◇研修内容 **【講義・演習】**
○苦情対応の考え方と方法（講義・ミニ演習）
○苦情の要求理解と対応の方法についてグループ討議
○コミュニケーションゲーム、苦情対応ロールプレイ 他

◇対 象 横浜市内在住・在勤の福祉保健従事者で初任者及び中堅職員の方
（経験年数が概ね5年以下の方）

◇日 程 平成30年**6月21日**（木）10:00～16:30

◇定 員 42名 ※定員を超えた場合は、調整させていただきます。

◇講 師 株式会社
フォーサイトコンサルティング
講師 **大塚 克巳** 氏

株式会社フォーサイトコンサルティング 介護リスクコンサル
タント
一般財団法人リスクマネジメント協会 認定インストラクター
東京都福祉サービス第三者評価制度の評価者として100事業所
以上の評価実績を持ち、介護現場におけるリスクマネジメント
活動の支援も行っている

◇受講料 3,500円（税込）※受講が決定した場合は、事前にお振り込みいただきます。

◇会 場 福祉保健研修交流センターウィリング横浜9階 研修室
（京急線・市営地下鉄線 「上大岡駅」直結徒歩3分）

昨年度から、より
参加しやすい受講料に
改定しています!

◇申込方法・結果 「よこはまの福祉保健研修情報サイト ハマ・キャリア・ネット」から申込みできます。
または、裏面申込用紙に必要事項を記入し、FAX か郵送にてお申し込みください。
FAXは不着の場合がありますので、電話にて確認の連絡をお願いいたします。
申込締切：5月25日（金）必着

※ 6月8日（金）を過ぎても申込結果が届かない場合は、下記担当へお問合せください。

【申込・問い合わせ先】（お電話でのお問合せ時間：土・日・祝日を除く9時～17時）
〒233-0002 横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー4階
福祉保健研修交流センターウィリング横浜 人材開発担当
TEL 045-847-6674/FAX 045-847-6676
URL <http://www.yokohama-kenshu.jp/>

★「よこはまの福祉保健研修情報サイト ハマ・キャリア・ネット」から「直接申込」と「受講申込書のダウンロード」ができます。