

令和6年10月吉日

五島老人福祉施設協議会 会長 様  
五島市居宅介護支援事業者連絡協議会 会員 様  
五島市グループホーム連絡協議会 会長 様  
五島市介護老人保健施設連絡協議会 会長 様  
五島市地域包括支援センター 様  
介護サービス事業所 管理者 様  
関係機関 管理者 様

五島市居宅介護支援事業者連絡協議会  
会長 野村 勝  
(公印省略)

## 介護支援専門員合同研修会のご案内

晩秋の候、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃より本会事業の推進につきましては、ご支援、ご協力を賜わり厚く御礼を申し上げます。

さて、このたび濱田浩史先生を講師にお招きし、標記研修会を開催することとなりましたのでご案内申し上げます。クレーム対応についてご講義していただきます。

ご多忙中誠に恐縮に存じますが、万障お繰り合わせのうえ、関係者並びに職員の皆様多数のご参加をいただきますようお願い申し上げます。

記

**日時** 令和6年11月9日(土) 10:00~12:00 (受付9:30~)

**場所** 観光ビル はたなか (3F エクラタンホール)

**演題** 「事例から学ぶクレーム対応」  
～クレーム対応の基本と実践～

《主任介護支援専門員更新研修受講要件対象研修》

**目的** クレーム対応において最も大切なことは、事業者側が正しいかどうかではなく、クレームに対する事業所の姿勢を『お客様がどう感じるか?』ということです。  
クレーム対応の心構えと体制づくり、基本手順についてポイントを整理しながら事例研修を行い、クレーム対応の応用力を身につける。

**講師** 濱田 浩史 (はまだ ひろふみ) 氏

介護福祉リスクコンサルタント

あいおいニッセイ同和インシュアランスサービス株式会社 長崎支店

**内容** 事例から学ぶクレーム対応 ～徹底した事例研修で応用力を身につけよう～

【第1部】 クレーム対応の基本スキル

【第2部】 クレーム対応スキルの応用編

**主催** 五島市居宅介護支援事業者連絡協議会

**後援** 五島老人福祉施設協議会、五島市グループホーム連絡協議会  
五島市介護老人保健施設連絡協議会

**参加費** 無料

**定員** 60名

**申込締切**

令和6年10月28日(月)

※参加希望の方は裏面の申込書にてFAXまたはメールにてお申込みください。