

受講料  
無料



# 令和5年度 中野区介護サービス 事業所研修

お申込みは  
こちらから



受講生募集中！！

本研修はオンライン開催となります。

二次元バーコードからもしくは

セントスタッフHPからお申込み下さい。

<https://st-college.com/nakanoku-kaigo-service-jigyosyo-kenshu/>

第1回

7月25日（火）18:30～20:30

介護従事者研修

「知って安心 クレーム対応の基本～従事者向け～」

対象：全事業所（介護従事者）

クレーム対応の基本を学びます！

- I. クレーム・苦情とは
- II. クレーム対応の基本
- III. アンガーマネジメントの観点で考えるクレームの性質
- IV. 具体的な対応方法

講師：杉本陽一（セントスタッフ株式会社）介護支援専門員／社会福祉士／介護福祉士  
訪問介護、特別養護老人ホーム、有料老人ホーム、認知症グループホームで介護職としてキャリアを積み、現在はセントスタッフ教育研修事業の責任者を務める。  
介護現場に即した研修を実施し、明日から実践できる研修を企画・実施している。



※今回は、より現場でのクレーム対応について詳しく学びます。

組織としての対応（管理者向け）については、10月18日に「ヘビークレーマー・カスタマ  
ハラスメント対策」研修を実施します。

#### ◆研修受講までの流れ◆

- ①お申し込み後にZOOMのURLをご登録いただいたメールアドレスにお送り致します。
- ②研修当日までに研修資料をお送り致します。研修時は印刷の上お手元にご用意ください。
- ③ZOOM操作等に不安のある方は事務局までお問合せください。操作方法等を説明いたします。
- ④研修は5分前までにはZOOMへ入室いただくようご協力をお願いいたします。
- ⑤ZOOMへのアクセス記録及び研修終了時にアンケートの回答をもって参加確認をします。

主催：中野区 介護・高齢者支援課  
共催：中野区介護サービス事業所連絡会  
運営受託：セントスタッフ株式会社 教育研修事業課

問合せ先



インターナショナルケアバンク

セントスタッフ株式会社

TEL：03-6803-5624

※お問合せの際は「中野区介護サービス事業所研修の件で」とお伝えいただくとスムーズです。