＜大田区福祉人材定着支援セミナー＞

# クレーム 予防・組織対応

## クレームとの上手な向き合い方～対応スキルを向上させよう！～

参加費無料

2026
6.26 金
13:30～17:00

大森北区民活動施設
（スマイル大森）
多目的室（大）

**セミナー概要**

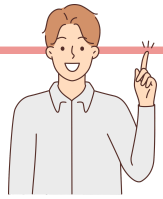
クレームが複雑化・高度化する現代において、
私たち福祉従事者もクレームの対応スキルの向上が求められています。
本セミナーでは、カスハラとクレームの違い・クレームが発生する背景・予防のポイント・組織としての対応方法・対応後の職員の心のケアについて幅広く学べます。
職場での伝達研修にもぜひご活用ください！

**こんなお悩みありませんか？**

- クレームに適切に対応できる組織をつくりたい
- そもそもクレームにならないための予防策を知りたい
- クレームを受けた際の対応に自信がない
- クレームを上手に対応し、サービスの質の向上につなげたい

**これで解決！ セミナーで学ぶ内容の一部を紹介**

- 職員が抱え込まず、組織として初期対応できる体制づくり
- クレーム予防とホスピタリティの考え方
- クレーム対応の基本「４つのステップ」
- クレームを炎上させる「４つのNG対応」



お問合せ 03-5744-1721

お申込みはこちら→

【主催】大田区福祉人材育成・交流センター（大田区福祉部福祉管理課調整担当）

# 研修講師を紹介するぴょん！
# 皆様のお申込みをお待ちしているはね～！

©大田区

## 講師

**青木　真穂　氏**

**一般社団法人日本新人育成トレーナー協会**

大学卒業後、大田区に本社がある大手民間企業に就職。人材開発部門にて活躍。その後、2012年に独立。
教育コンサルタント、研修講師とし業界問わず全国の働く人をサポート。福祉分野での実績も多数！！
**千葉県福祉ふれあいプラザ 放課後等デイサービス職員研修**
**介護施設職員研修、 地域包括支援センター職員研修、**
**ケアマネ研修　等**

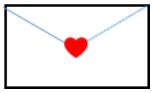
## (一社)日本新人育成トレーナー協会実績

**大田区内福祉事業所、福祉団体など多数**

## 参　加　方　法

**申込締切６月１９日（金）　１７時**

定員（50名）先着順



### 1　申し込み

下記のURL宛もしくは
二次元コードを読み取り
参加申込を
お願いします。
※別紙FAXでも可能です。

### 2　受付完了メール

申し込みいただいたアドレス
に受付完了メールを
お送りします。

### 3　当日の準備

当日の持ち物がございます。
ご準備いただいたうえで
当日はお気をつけて
お越しください。
後日案内メールもお送りします。

**参加申し込みURL**　https://my155p.com/p/r/89HF220P

**参加申し込みQR**

※個人情報は適切に管理し、講座目的以外では使用いたしません。
※申し込み後、受付完了メールをお送りいたします。
　完了メールが届かない場合は、電話でお問い合わせください。
※その他、気になる点がございましたら、主催までお問い合わせください。

**大田区ホームページからでも**
**お申込み可能です！**

**大田区福祉人材育成・交流センター**

## アクセス

大森北区民活動施設（スマイル大森）
多目的室（大）
大田区大森北四丁目６番７号
（入新井第一小学校に併設）

JR京浜東北線「大森」駅東口より徒歩６分

## 参加にあたって

以下の項目についてご確認いただき
ご参加ください。

【以前の研修内容のご案内】
これまでの研修の内容についてはホームページより確認できます。

**大田区ホームページ**

【参加者へのお願い】
・発熱や風邪症状がある場合は、出席をご遠慮ください。
　その際は、無理せず欠席の旨をご連絡ください。
※やむを得ない事情により、内容や開催方法等が
　変更になる場合がございます。

# FAX送信票
# 03-5744-1520

このまま FAX で送信してください。

大田区福祉人材育成・交流センター事務局　宛

**開催日：令和８年６月２６日(金)13:30～**
**大田区福祉人材定着支援セミナー**
**（クレーム予防・組織対応）**

≪申込**締切**≫　令和８年６月１９日（金）

※枠内の項目はすべて記入してください。

| | |
|---|---|
| フリガナ | |
| 氏名（フルネーム） | |
| 経営法人 | |
| 事業所名 | |
| サービス対象 | □高齢者　□障がい者・児　□子ども・ひとり親<br>□女性　□生活保護　□その他（　　） |
| サービス名称<br>（例）訪問介護、グループホームなど | |
| 電話番号 | |
| メールアドレス | |
| 研修に期待すること<br>・聞きたいこと | |

※1 ご記入いただいた「氏名」、「事業所名」のみ、研修当日に配付する参加者名簿に使用させていただきます。
※2 申し込み後、メールが届かない場合は、お問合せください。


問合せ先
大田区福祉部福祉管理課調整担当
（大田区福祉人材育成・交流センター事務局）
担　　当　滝本　江藤　水口
電話番号　5744－1721（FAX　5744-1520）
Mail　　fukushi-jinzai@city.ota.tokyo.jp