

きちんと 苦情対応

著者 宮本 薫

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社
CSR・環境事業部 上席コンサルタント

- B5判・36頁 ●定価 本体650円(税別)
- 2014年7月発行

介護施設や訪問介護で働いていると利用者やその家族からの苦情はつきものです。本書では、苦情対応を利用者とのコミュニケーションの一つと位置づけています。職員の皆さん一人ひとりのコミュニケーション技術を向上することを念頭に、苦情を寄せた利用者の心理と、それをふまえた望ましい苦情対応をまとめています。

見やすい大きな文字とイラストで順序立てて解説していますので、新人研修をはじめ各種研修のテキストとしてご活用ください。介護現場で働く皆さんに贈る必携の書です。

介護職員のための
苦情対応マニュアル



目次

- はじめに
- 第1章 苦情対応は高度なコミュニケーション
 - 第1節 苦情ってなに?
 - 第2節 苦情対応の基本
- 第2章 こんな時どうする ～苦情対応例～
 - 第1節 よくある苦情には
 - 第2節 対応に苦慮する苦情には
- おわりに
 - 苦情対応チェック
 - 共感用語集

●お申込みは、書店、都道府県・指定都市社会福祉協議会または下記へ●

■ 全社協出版部受注センター ■

TEL.049-257-1080 FAX.049-257-3111
E-mail: zenshakyos@shakyo.or.jp

全社協

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 出版部
〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2
新霞が関ビル

福祉関係図書の検索・注文ができるホームページ

福祉の本出版目録

検索

▶▶ <http://www.fukushinohon.gr.jp>

注文申込書 ●太枠内にご記入のうえFAXまたは郵送にてお申込みください●

| | | | |
|----------|----------------------------|----|---|
| 53040112 | きちんと苦情対応～介護施設における苦情対応マニュアル | 冊数 | 冊 |
|----------|----------------------------|----|---|

| | | | | | |
|--------|-------------|-----------------|----------|-------------|----|
| 送付・請求先 | ご住所 | 〒 _____ | | | |
| | フリガナ お名前 | 幹 旋 | 05000046 | 鹿児島県社会福祉協議会 | |
| | 電話番号 | (_____) _____ | 倉庫 | 2・1 | 掛率 |
| | | | 得コード | | |

●ご記入の個人情報は、次の目的の範囲内でのみ利用させていただきます。
⇒注文確認/商品発送/代金請求/入金確認/新刊案内/商品満足度調査

◎お届けまで1週間から10日ほどかかります(請求書同封)。図書代金のほか、下記のとおり荷造・送料を申し受けます。

1回のご購入額: 1,500円未満…400円 1,500円以上…500円 ※ただし、1回のご注文で10冊以上、または1万円以上ご購入の場合は送料サービス