

# 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

● A5・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

全社協

社会福祉法人全国社会福祉協議会 出版部  
全社協出版部受注センター

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル  
受注専用 TEL:049-257-1080

社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会 総務企画部

〒700-0807

岡山県岡山市北区南方2丁目13-1

岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館「きらめきプラザ」3階

●太枠内にご記入のうえ、FAX 又は 郵送にてお申し込みください。  
※お届けまで1週間～10日ほどかかります(請求書同封)。

TEL : 086-226-2822

FAX : 086-227-3566

きちんと苦情対応

送付・請求先	ご住所	〒 -		冊数	冊		
	フリガナ		ご担当	1 取りに来られる (ご用意が出来次第、ご連絡します)	2 岡山県社協会員の方 (送料 無料)		
	お名前		様			3 郵送	非会員の方 (送料 410円)
	お電話番号						
■商品受け渡し方法 ※いずれかに○をつけてください。							