

# 現任ホームヘルパー研修2「苦情処理と笑いヨガ」

ーサービス提供責任者 経験3年以上 対象ー

## 開催要項

説明不足や理解不足からくる苦情や、人と人ゆえに相性もあり、こちらはそのつもりでなくとも、態度や言葉が原因で苦情となる場合も多いでしょう。

どんなに細心の注意をしても、対人サービスでは苦情やクレームは避けられません。

接遇やリスクマネジメントも苦情に密接に関係してくることから、今回はこれらも含めて苦情処理についてじっくり勉強していきます。サービス提供責任者として、しっかりと苦情対応を行い、介護を提供する側もされる側も安心できるサービスを目指しましょう。

研修の最後は、日ごろのリフレッシュも兼ねて話題の「笑いヨガ」で、NK（ナチュラル・キラー）細胞を活性化。心と身体が元気になりますよ！

- 1 日 時 平成29年6月17日（土）10：00～16：30
- 2 会 場 新潟ユニゾンプラザ4階「大会議室」  
新潟市中央区上所2-2-2 TEL 025-281-5536（ヘルパー協）
- 3 対 象 者 サービス提供責任者（サ責経験3年以上の方） 60名程度
- 4 プログラム 9：30 受付  
10：00 開会  
10：05 講義・演習「苦情処理（仮題）」  
接遇やリスクマネジメントも絡めて苦情処理について学びます  
講師：西本 円（公益社団法人 新潟県介護福祉士会 副会長）  
12：00 休憩  
13：00 講義・演習「苦情処理（仮題）」続き  
15：20 休憩  
15：30 笑いヨガ  
講師：岡 陽子（笑いヨガティーチャー）  
16：30 閉会
- 5 参 加 費 会員 1,000円 非会員 5,000円 （当日、受付にて徴収）
- 6 申込方法 別添申込用紙に必要事項を記入のうえ、FAX又は郵送で下記までお申込下さい。  
新潟県ホームヘルパー協議会  
〒950-0994 新潟市中央区上所2-2-2  
TEL 025-281-5536 FAX 025-285-6788
- 7 申込締切 平成29年6月12日（月）必着  
※受講決定については、**不決定の場合のみ**ご連絡いたします。



## 現任ホームヘルパー研修2「苦情処理と笑いヨガ」

ーサービス提供責任者 経験3年以上 対象ー

### 受講申込書

〔平成29年6月17（土） 新潟ユニゾンプラザ「大会議室」〕

年 月 日

事業所名 \_\_\_\_\_

〒

所在地 \_\_\_\_\_

TEL ( ) \_\_\_\_\_ FAX ( ) \_\_\_\_\_

担当者名 \_\_\_\_\_

優先順位	役職名 いずれかに○	氏名	区分 どちらかに○	備考
1	1 サービス提供責任者 2 訪問介護員 3 その他 ( )		会員 会員外	
2	1 サービス提供責任者 2 訪問介護員 3 その他 ( )		会員 会員外	
3	1 サービス提供責任者 2 訪問介護員 3 その他 ( )		会員 会員外	

※ 用紙が足りない場合は、コピーしてください。

※ 申込多数の場合は、抽選とします。(会員優先)

※ 不決定の場合のみ、文書でご連絡いたします。

申込締切 平成29年6月12日（月）