

平成 28 年度 福祉サービスに関する苦情解決責任者研修会開催要項

[クレームを生まない職場づくり]

1 目 的

社会福祉事業の経営者は、常に利用者主体の質の高いサービスの提供と、苦情等への適切な対応と解決に努める義務を負っており、苦情解決に積極的に取り組むことは、利用者の事業者に対する信頼を高め、福祉サービスの質の向上を図ることに繋がります。

本研修会は、各事業所の苦情解決責任者に求められる役割について研鑽を深め、組織としての苦情解決の取組を強化し、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催します。

2 日 時 平成 28 年 10 月 25 日 (火) 10:00~16:30 第 1 回

10 月 26 日 (水) 10:00~16:30 第 2 回

3 場 所 新潟ユニゾンプラザ 4 階「大研修室」

〒950-8575 新潟市中央区上所 2-2-2

4 対象者 福祉サービス事業所の苦情解決責任者

5 定 員 それぞれ 100 名 (予定)

※原則として 1 事業所 1 名とします。

※受付開始日から先着順で受付し、定員になり次第締め切らせていただきます。

なお、受講できる方のみ通知します。9 月 14 日 (水) まで通知が届かない場合は受講できません。なお、通知書は、参加申込書に記載の住所に送付します。

6 受講料 1 人 3,000 円 (受講料は振り込みとし、当日の現金徴収はしません。)

7 研修日程 裏面参照

8 申込方法 受付開始日は、8 月 10 日 (水) とし、締切日の 8 月 26 日 (金) までに、別紙「参加申込書」に必要事項を記入の上、FAX 又は郵送にてお申し込みください。

なお、締切日前でも、定員になり次第締め切らせて頂きますので予めご了承ください。この場合、県社協ホームページに「受付終了」の案内を掲載します。

9 その他 ① 受講者の皆様に関する個人情報は、この研修会の運営管理の目的にのみ利用いたします。

② 駐車可能台数が限られていますので、公共交通機関のご利用をお願いします。

③ 受講できる方のみに、振込口座を通知しますので、通知後 10 日以内に指定口座へお振込みください。なお、振込料は振込人の負担となります。

④ 受講料振込後のキャンセルの場合、受講料は返金できませんのでご了承ください。

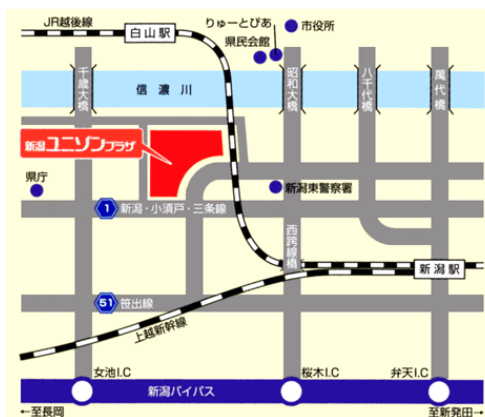
⑤ 受講者には、後日、演習事例として苦情事例の提出をお願いします。

過去の参加者からは、対応事例を何例か聞いたかったとの意見が寄せられていますが、事例を提出していただくことにより、研修の中でそれが可能となりますので、ご協力をお願いします。

担当 新潟県福祉サービス運営適正化委員会事務局
久住
TEL.025-281-5609 FAX.025-281-5610

<研修日程>

時 間	内 容 (予定)
9:30~10:00	<受 付>
10:00~10:05	オリエンテーション
10:05~10:15	開会あいさつ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 事務局長 山田 修一
10:15~16:30	<p>< 講義 1 > クレームが発生する背景を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスへの期待値との差異 ・対応の種類とは ~7つの強度~ ・福祉における接遇の特徴を知る <p>< 演習 1 > グループディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「寄せられるクレームの現状と発生原因」について意見交換を行う <p>< 講義 2 > 不満を与えない接遇の指導ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇を構成する基本要素 ・心がけたい4つのポイント ・カギとなる感受作用を理解する <p>< 講義 3 > 指導すべきコミュニケーション能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感じ良く伝える工夫 ・わかりやすく伝える工夫 <p>< 演習 2 > グループディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「起こりうるクレームを防ぐ」について意見交換を行う <p>< 講義 4 > 応用力としての説得能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・説得力を高める5つの技術 <p>< 演習 3 > クレーム対応再現トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「困難場面の実際」について再現トレーニングを行う <p>< 講義 5 > 接遇指導をすすめるために</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導者のレベル以上には育たない ・責任をもって内部評価を行う <p style="text-align: center;">~指摘される前に気付ける仕組みづくり~</p> <p style="text-align: center;">株式会社ツクイスタッフ 教育研修担当 山郷 政史</p>
16:30	< 閉 会 >



《バスのご案内》

- ① 新潟駅前バスターミナル「12番線」から
 - ・水島町・美咲合同庁舎線⇒「ユニソンプラザ前」下車、徒歩1分
 - ・水島町・西部営業所線⇒「ユニソンプラザ前」下車、徒歩1分
 - ・鳥屋野線（曾野木ニュータウン、曾川、酒屋車庫、小須戸）⇒「ユニソンプラザ前」下車、徒歩1分【古町経由】
- ② 高速バス（新潟市以外からお越しの方）
 - 「新潟」行き⇒「県庁東」下車、徒歩15分

苦情解決責任者のためのクレームを生まない職場づくり研修
参加申込書

申込受付開始は 8月10日からです。

法人名	
施設名	
施設サービス種別	
施設住所	〒
TEL・FAX 番号	(TEL) (FAX)
記入者氏名	
受講希望日及び希望者	
研修日	第1回10月25日(火) 第2回10月26日(水) ※希望日に○印を付けてください。
フリガナ氏名	
職名・役職	
グループ分けの参考にし ますので、受講希望者の施設 を☑印を付けて区分してくだ さい。	<input type="checkbox"/> 高齢施設(入所・通所・訪問)※()内は○印を付けて区分 <input type="checkbox"/> 障害施設 <input type="checkbox"/> 児童施設 <input type="checkbox"/> その他施設 ※社協、包括支援センター、行政、団体等です
備考	<input type="checkbox"/> 「事例記入シート」のフォーマット(電子データ)が必要な場合は、 <input checked="" type="checkbox"/> 印を付けてください。合わせて下記へ空メールを送信ください。

上記のとおり申し込みます。

平成 年 月 日

送信先 FAX 番号 025-281-5610

メールアドレス : kujou @fukushiniigata.or.jp

新潟県福祉サービス運営適正化委員会事務局 (担当 : 久住)