

平成 26 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

[苦情解決責任者として知っておきたい組織の苦情対応力強化研修]

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みことは、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 26 年 10 月 24 日（金） 10:00～16:30

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責任者

5 定 員 100 名（予定）

※1 事業所 1 名を原則として申込みください。

※受付期間内の先着順で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 19 日まで通知が届かない場合は受講できません。

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 25 日（月）とし、締切日の 9 月 11 日（木）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、受講者整理が終了した段階で、県社協ホームページに「受け付け終了」のご案内を掲載しますが、この掲載前の申込みであっても定員を超えていて受講できない場合があります。

9 その他 ① 受講者の皆様に関する個人情報、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、後日事例の提出をお願いします。

担当 新潟県福祉サービス運営適正化委員会事務局
事務局長 井浦 佐敏 主査 内藤 八重子
TEL.025-281-5609 FAX.025-281-5610

<研修日程>

時 間	内 容 (予定)
9:20~10:00	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 井浦 佐敏
10:15~16:30	<p>< 講義 1 > 苦情解決責任者に必要なマネジメントとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 困難事例は、クレームか?ヘビークレームか? ・ 一次対応者の姿勢を整える ・ 二次対応者としての自信を整える <p>< 演習 1 > クレームの分類及び分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ グループ毎に話し合いを通して事例の収集・分析を行う <p>< 講義 2 > クレームを大きくしない対応指導のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ クレーム解消の4ステップと注意点 ・ 効果・効率的に聞く技法 ・ 受容される話し方・理解される話し方 <p>< 演習 2 > 現状分析ディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ クレーム発生時にどのような対応を取るべきか、日頃のマネジメントを振り返り、改善が必要なポイントをつかむ。 <p>< 講義 3 > クレームを繰り返さない情報共有のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 発生したクレームの記録は活用されているか ・ 対策の検討と周知の質を高める <p>< 講義 4 > おさえたいヘビークレーム対応の知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ヘビークレームについての基礎知識 ・ ヘビークレーム対応時のポイントとは <p>< 講義 5 > 研修まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者としての成長とクレーム ・ 不要なクレームを出さない思考 <p>株式会社ツクイ人材開発推進本部 業務企画部 係長 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

《 別 紙 》

苦情解決責任者として知っておきたい
組織の苦情対応力強化研修 参加申込書

申込受付開始は 8月 25 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	
受講希望者	
フリ 氏	ガナ 名
職 名 ・ 役 職	
過去に受けた研修名に☑印 を付けてください	<input type="checkbox"/> H24 福祉サービスに関する苦情担当者研修会 <input type="checkbox"/> H25 ふくしの現場職員のための苦情・コミュニケーション研修 <input type="checkbox"/> H26 ふくしの職場の苦情受付担当者のための苦情対応力向上研修

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

新潟県福祉サービス運営適正化委員会事務局（担当：内藤）