

## 平成 26 年度 福祉サービスに関する苦情担当者研修会開催要項

(ふくし職場の苦情解決担当者のための苦情対応能力向上研修)

### 1 目 的

社会福祉法では、福祉サービス提供事業者には利用者主体の質の高いサービスの提供と苦情等の適切な解決に努めることが求められています。

本研修会は、苦情受付担当者として必要な知識・技術・実践力を強化し、苦情相談に欠かさない“効果的に聞く・話す”のスキルを磨くものです。また、苦情の傾向や対応する上での課題について理解を深め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 主 催 新潟県福祉サービス運営適正化委員会（社会福祉法人新潟県社会福祉協議会）

### 3 日 時 平成 26 年 6 月 11 日（水） 10:00～16:30

### 4 場 所 ハイブ長岡 2 階「特別会議室」 〒940-2108 長岡市千秋 3 丁目 315 番地 11 (TEL:0258-27-8812)

### 5 対象者 福祉サービス事業所の苦情受付担当者等

### 6 定 員 200 名（予定）

※例年申込者が多く、受講できない事業所があるため、原則として 1 事業所 1 名とします。

なお、2 名以上希望の場合は優先順位により、定員にゆとりがある場合、調整の上、受講可能者を順次ご連絡致します。

※受付開始日から先着順で受け付けます。

なお、① 事業所 1 名の申込みには、定員を超え受講をお断りする場合のみご連絡します。

② 2 名以上希望の事業所には、①のとおり、連絡がない場合は 1 名は受講できませんが、2 人目以降は受講可能な場合のみ、その旨をご連絡します。

### 7 参加費 1 人 3,000 円（当日、受付でお支払いください）

### 8 日 程 裏面参照

### 9 参加申込・締切等

受付開始日は、4 月 18 日（金）とし、締切日の 5 月 9 日（金）までに、裏面「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。

### 10 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 責任者を対象とした研修会は 10 月 24 日（金）ユニゾンプラザにて研修会を実施予定です。詳細につきましては、改めてご連絡いたします。

<研修日程>

時間	内容
9:20~10:00	< 受付 >
10:00~10:05	オリエンテーション
10:05~10:30	< 開会・事業説明 > 『県内における苦情解決の実施状況』（仮題） 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
10:30~16:30	< 講義1・演習 > 『苦情受付者としての向き合い方』 < 講義2・演習 > 『クレーム対応に求められるコミュニケーション力』 < まとめ > 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
16:30	< 閉会 >

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

※切り取らずに、このままFAX送信して下さい FAX 番号：025-281-5610

苦情対応能力向上研修（6月11日）参加申込書

【申込方法】

必要事項を記入のうえ、FAX（025-281-5610）を送信いただくか、Eメール（kujou@fukushiniigata.or.jp）で、①法人名・②事業所種別・③事業所名・④市町村名・⑤氏名・⑥役職名・⑦優先順位をご記入の上、件名は『6月11日研修会参加希望』でご送信下さい。

なお、受講の可否については、開催要項6により対応しますので、ご確認願います。

※受付開始日前 [4月18日前] の申込みは受付できません。

①法人名			
②事業所種別			
③事業所名			
④事業所住所	〒		
連絡先	《電話番号》		《担当者名》
受講希望者名	⑦優先順位	⑤氏名（ふりがな）	⑥役職名
	1	ふりがな -----	
	2	ふりがな -----	
	3	ふりがな -----	