

平成 30 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 30 年 10 月 23 日 (火) 10:00～16:30 第 1 回

10 月 24 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 13 日 (木) 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 (金) とし、締切日の 8 月 23 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、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 今回の研修では、多くの苦情事例を知りたいとの意見が過去の参加者から寄せられていますので、その意見を受けて、各事業所に寄せられた苦情事例を持ち寄っていただき演習で情報交換することをご了承のうえ、お申し込みください。

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
10:05~10:30	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
10:30~16:30	<p>&lt; 導入講義 &gt; 本研修の目的について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームに関する知識の蓄積</li> <li>・指導環境の整え方について理解する</li> <li>・模範となる指導力の確認</li> </ul> <p>&lt; 演習 1 &gt; クレーム事例の収集・共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「各施設にこれまで寄せられたクレーム事例」について情報交換を行う</li> </ul> <p>&lt; 講義 1 &gt; 組織の現状と指導育成力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指導環境の時代的变化を捉える</li> <li>・指導を進める上での注意点</li> <li>・組織の指導育成をマネジメントする</li> </ul> <p>&lt; 演習 2 &gt; 指導環境づくり体験</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ①「何に指導の基準が必要か」</li> <li>・テーマ②「指導者、監督職への落とし込み」</li> <li>・テーマ③「褒め方、叱り方の見本を見せる」</li> </ul> <p>&lt; 演習 3 &gt; クレーム予測ディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ①「今後発生し得るクレームとは」</li> <li>・テーマ②「どのように対応していくのか」</li> </ul> <p>&lt; 講義 2 &gt; 研修のまとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指導すべき点をどのように掴むか</li> </ul> <p style="text-align: center;">～情報の吸い上げ方と内部評価の重要性～</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⇒「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分
    - ・水島町・西部営業所線⇒「ユニゾンプラザ前」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）⇒「ユニゾンプラザ前」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	
<b>受講希望日及び希望者</b>	
研修日	第1回10月23日(火) 第2回10月24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するので、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	

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)