

令和元年度 福祉サービスに関する苦情解決責任者等研修会開催要項

[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等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 令和元年 10月24日(木) 10:00~16:30 第1回

10月25日(金) 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及びリーダー職員

5 定員 各回 100名(予定)

※原則として1事業所2名以内とします。

なお、3名以上希望の場合は、定員にゆとりがある場合のみ、調整のうえ順次連絡します。

※受付開始日からの先着順で受付し、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(金)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8日(木)とし、締切日の8月22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、この研修会の運営管理の目的にのみに利用いたします。

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 今回の研修は、平成30年度に開催したプログラムをベースにしたアレンジプログラムになっていますので、30年度受講された者は、その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>< 導入講義 > 本研修の目的について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームに関する知識の蓄積 ・指導環境の整え方について理解する ・模範となる指導力の確認 <p>< 演習 1 > クレーム事例の収集・情報共有(名刺交換・情報交換)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「各施設にこれまで寄せられたクレーム事例の共有」 <p>< 講義 1 > 組織の現状と指導育成力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導環境の時代的变化を捉える ・指導を進める上での注意点 ・組織の指導育成をマネジメントする <p>< 演習 2 > 指導環境と課題の情報共有(意見交換)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ①「指導について難しいこと・悩んでいること」 ・テーマ②「現状どのように職員育成に取り組んでいるか」 ・テーマ③「どのように現状のレベルを把握しているか」 <p>< 演習 3 > 標準化すべき指導項目(意見交換)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ①「何に指導の基準が必要か」 <p>< 演習 4 > 現場職員への落とし込みロールプレイ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ①「現場職員への落とし込み」 <p>< 演習 5 > 褒める・叱る場面のロールプレイ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ①「褒め方・叱り方の見本を見せる」 <p>< 講義 2 > 研修のまとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導者としての成長を目指す ・内部評価への意識と実践のポイント <p style="text-align: center;">株式会社ツクイスタッフ ソリューション事業部 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「8番線」から
 - ・水島町線⇒「ユニソンプラザ前」下車、徒歩1分
 - ・上所線⇒「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、嘉木、酒屋車庫、小須戸神社前) ⇒「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 》

苦情解決責任者等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8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	

受講希望者及び希望日

受講希望者名	優先順位	氏名(ふりがな)	役職名	希望日に○印	勤務施設に☑印を付けてください。 グループ分けの参考にします。
	1	ふりがな		第1回 10月24日 (木)	<input type="checkbox"/> 高齢施設(入所・通所・訪問) ○印付け <input type="checkbox"/> 障害施設
				第2回 10月25日 (金)	<input type="checkbox"/> 児童施設 <input type="checkbox"/> その他施設(社協・包括・団体等です)
	2	ふりがな		第1回 10月24日 (木)	<input type="checkbox"/> 高齢施設(入所・通所・訪問) ○印付け <input type="checkbox"/> 障害施設
		第2回 10月25日 (金)		<input type="checkbox"/> 児童施設 <input type="checkbox"/> その他施設(社協・包括・団体等です)	
3	ふりがな		第1回 10月24日 (木)	<input type="checkbox"/> 高齢施設(入所・通所・訪問) ○印付け <input type="checkbox"/> 障害施設	
			第2回 10月25日 (金)	<input type="checkbox"/> 児童施設 <input type="checkbox"/> その他施設(社協・包括・団体等です)	

上記のとおり申し込めます。

令和元年 8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: 久住)