

令和4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
[クレーム対応の実践力と再発防止力を強化する]

1 目 的

社会福祉事業の経営者は、利用者に対し質の高いサービスを提供し、苦情等への適切な対応と解決に努めることが求められており、苦情の解決を積極的に取り組むことは、利用者からの信頼を高め、その結果として福祉サービスの質の向上が図られ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4年 11月4日(金) 13:30～16:30 《第1回》
11月5日(土) 13:30～16:30 《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名以上を希望する場合は、定員にゆとりがある場合のみ、調整のうえ連絡します。

※受付開始日から先着順で受付し、定員になり次第締め切りとなります。

なお、受講が決定した方のみ通知します。9月30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、参加申込書に記載された住所に送付します。

6 受講料 1人 3,000円 (受講料は振り込みのみとし、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、9月5日(月)とし、締切日の9月16日(金)までに、別紙「参加申込書」に必要事項を記入の上、**FAX、郵送又はEメール**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りとなり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 受講申込者に関する個人情報、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 受講決定者には、あらためて通知します。通知に記載した期限までに指定口座にお振込みください。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、原則として受講料は返金できませんのでご了承ください。

担当:新潟県福祉サービス運営適正化委員会 事務局 八子 TEL. 025-281-5609 FAX. 025-281-5610 E-Mail kujou@fukushiniigata.or.jp

<研修日程>

時間	内 容 (予 定)
13:00～13:30	<受 付>
13:30～13:35	オリエンテーション
13:35～13:40	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
13:40～16:30	<p>< 講義 1 > クレーム対応の基礎知識と基本姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最近の福祉業界のクレーム事情 ・クレームがもたらす価値を考える ・そもそもなぜクレームが発生するのか <p>< 演習 1 > グループディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ①「寄せられるクレームの現状と発生原因」 ・テーマ②「①のテーマに対して、クレームの頻度と内容について意見交換を実施」 <p>< 講義 2 > 再発防止の思考法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム事例を再発防止に生かす方法 ～ 因果系列分析の活用 ～ <p>< 演習 2 > 原因分析トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ「発生原因を分析する」 <p>※テキストの事例を用いてクレームの発生原因を分析し、個人により分析の方向がずれることを認識するとともに、組織内での改善活動のポイントを理解する。</p> <p>< 講義 3 > 対応の流れと指導方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム解消のステップと注意点 ・クレーム対応に生かす全身傾聴 ・表現の工夫でスムーズな解決に繋げる ・研修のまとめ <p>講師 株式会社ツクイスタッフ 教育事業部 サービス企画課長 山郷 政史</p>
16:30	< 閉 会 >

