

令和5年度 苦情解決担当者等のための苦情対応研修会開催要項

(クレーム対応と再発防止・予防のための研修)

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や苦情等へ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、利用者との関わり方や苦情に適切に対応するため“効果的に聞く・話す”のコミュニケーションスキルを磨き、苦情対応についての理解を深めることで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 令和5年10月13日（金） 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
（新採用1年未満者は不可。今後担当者として予定している職員も含む）

6 定員 200名（予定）※ 原則として1事業所2名以内とします。

6 受講料 1人 3,200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 次ページを参照

8 申込方法 申込期間：8月3日（木）午前8時30分～8月25日（金）

申込方法：下記 Google フォーム URL より申込

→ <https://forms.gle/3SfrxjkR7GJa6reh7>

※ 上記の申込が出来ない場合は、県社会福祉協議会ホームページより申込用紙をダウンロードし、FAX またはメールにて申込してください。

※ 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。

※ **受付の終了については、県社会福祉協議会のホームページに掲載しますので、**受付開始日から数日後に申し込む際は、必ず確認の上申し込み願います。

※ 後日、受講できる方のみ受講決定通知を送付します。9月8日（金）までに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施設住所に送付します。

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使用します。

② 受講できる方のみ、受講決定通知に振込口座名も併せて通知しますので、振込期限内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。

③ 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。

<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・事業説明 > 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 事務局
10:30~16:30	< 講義 1 > 『クレームの今と向き合い方』 < 演習 1 > 『県内のクレーム事例を共有する』 < 講義 2 > 『クレーム対応力を高める』 < 演習 2 > 『クレーム対応再現トレーニング』 < 講義 3 > 『クレームを安心して繋げる事後対応』 < 演習 3 > 『事後対応の工夫を共有する』 < 講義 4 > 『明日からのクレーム対応に向けて』 講師 株式会社ツクイスタッフ 教育事業部 課長 山郷 政史
16:30	< 閉 会 >

《研修会場》

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)

《公共交通機関のご案内》

● JR 長岡駅から

○ 路線バス

中央循環バス「くるりん」(大手口8番線)

・内回り「県立近代美術館」下車(乗車 約20分)

・外回り「ハイブ長岡」下車(乗車 約25分)

日赤病院方面(大手口7番線)

・江陽団地行き または 出雲崎行き

「ハイブ長岡」下車(乗車 約14分)

○ タクシー 約15分



担当：新潟県福祉サービス運営適正化委員会
事務局 八子 (ヤ)

TEL. 025-281-5609 FAX. 025-281-5610

E-Mail kujou@fukushiniigata.or.jp