

令和6年度 苦情受付担当者等のための苦情解決能力向上研修会開催要項

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、苦情への向き合い方、苦情事例を再発防止に生かす方法や苦情発生時の対応力を磨くことにより、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 (1)日時 令和6年7月2日（火） 10:00～16:30

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丁目2番2号（TEL:025-281-5609）

(2)日時 令和6年7月3日（水） 10:00～16:30

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）

4 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）

5 定員 各会場とも100名（予定）※ 原則として1事業所1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：5月13日（月）午前10時～

申込方法：下記 Google フォーム URL より申込

→ <https://forms.gle/FFnz8YGWAD9f1Khx6>

※ 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。6月7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、参加申込時に登録（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	<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"> ・クレームをどう捉えるか ・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"> ・事業所に寄せられるクレームの現状と発生原因 <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活かす方法 <p>< 演習 2 > 『原因分析トレーニング』</p> <p>< 講義 3 > 『発生時の対応力を磨く』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム解消のステップと注意点 ・クレーム対応に活かす全身傾聴 ・表現の工夫でスムーズな解決に繋げる <p>< 演習 3 > 『クレーム対応再現トレーニング』</p> <p>< 講義 4 > 『明日からのクレーム対応に向けて』</p> <p style="text-align: center;">講師 SANGOU CREATE 山郷 政史</p>
16:30	< 閉会 >

《新潟会場》 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丁目2-2)



《長岡会場》 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)



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