

令和6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
《ヘビークレームへの対応力を強化する》

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、利用者やその家族からの信頼を高め、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、各事業所でのクレーム事例を踏まえ、苦情解決責任者等に求められる職員の指導・育成についてのスキルを高めることで、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7年2月17日(月) 10:00～16:30 《第1回》
2月18日(火) 10:00～16:30 《第2回》
(注) どちらも同一内容の研修です。

- 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1名以内とします。

なお、受講が決定した方のみ通知します。1月31日(金)まで通知が届かない場合は受講できません。また、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3,200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。
また、振込料は振込人の負担となります。)

- 7 研修日程 次ページ参照

- 8 申込方法 申込期限:12月23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/as6x7Aezoc2EPAbF7>

- (1) 受付開始日時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。
- (2) 受付の終了については、Googleフォーム及び県社会福祉協議会のホームページに掲載します。

9 その他

- (1) 受講者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) 受講料振込後にキャンセルした場合、原則として受講料は返金しません。

<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	開会あいさつ他 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 > 苦情解決責任者に必要なマネジメントとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 困難事例は、クレームか?ヘビークレームか ・ 一次対応者の姿勢を整える ・ 二次対応者としての自身を整える <p>< 演習 1 > クレーム事例の分類及び分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ テーマ①「クレーム事例の共有」 ・ テーマ②「クレームの分類・原因分析・対応力の改善点」 <p>< 講義 2 > クレームを大きくしない対応指導のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ クレーム解消の4ステップと注意点 ・ 効果・効率的に聞く技法 ・ 受容される話し方・理解させる話し方 <p>< 演習 2 > 現状分析ディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ テーマ「一次対応者・現場職員への対応指導の現状」 ・ クレーム発生時にどのような対応を取るべきか、日頃のマネジメントを振り返り、改善が必要なポイントを掴む <p>< 演習 3 > クレーム対応再現トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ テーマ「困難場面の実際」 ・ 困難事例について、グループでのロールプレイとその評価 <p>< 講義 3 > おさえたいヘビークレーム対応の知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ヘビークレームについての基礎知識 ・ ヘビークレーム対応時のポイントとは <p>< 講義 4 > 研修のまとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者としての成長とクレーム ・ 不要なクレームを出さない思考 <p style="text-align: right;">講師 SANGOU CREATE 山郷 政史</p>
16:30	< 閉会 >



■JR新潟駅からお越しの場合

【路線バス】 新潟駅万代ロバスターミナルのりば 8番線発

- 水島町経由 美咲合同庁舎ゆき(所要時間 10 ~ 15分)
「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩 1分
- 水島町・県庁前経由 西部営業所ゆき(所要時間10 ~ 15分)
「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩 1分
- 古町・鳥屋野経由 菅野木ニュータウン・菅川・嘉木・酒屋・小須戸ゆき
(所要時間20 ~ 25分)「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩 1分
- 幸西・上所経由 ユニゾンプラザ前・女池愛宕ゆき(所要時間15 ~ 20分)
「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩 1分

【タクシー】 所要時間 約 8分

■自家車でお越しの場合

- 北陸・磐越・日本海東北自動車道「新潟中央I.C.」から10分
(北陸自動車道「新潟西I.C.」~国道8号新潟バイパスは、「女池I.C.」利用)
- 国道8号新潟バイパス「女池I.C.」、「桜木I.C.」から10分

■高速バスでお越しの場合

- 県庁東」下車、徒歩15分・路線バス「新潟駅ゆき」に乗り換え