「苦情解決からサービスの質の向上へ」

令和６年度 苦情対応研修

～　苦情対応の基本を学ぶ　～

利用者やご家族からの苦情に対して、組織として行う苦情対応は、利用者の不満足を受け止め、誠実に向き合うことで、サービスの質を高め、再発防止につながります。

本研修は、岡山県運営適正化委員会と共催で、苦情の価値を捉えなおし、個人・組織の対応力の向上を目的として開催します。

◇開催日時　：　１０月８日（火）　10 時 00 分 ～ 16 時 00 分

◇会　　場　：　きらめきプラザ３階　３０１会議室

〔岡山市北区南方 2 丁目 13－1〕　TEL：086-226-2888

※研修会での会館駐車場のご利用はできませんので、会場へは公共交通機関をご利用ください。車でお越しの方は、近隣の有料駐車場をご利用ください。

◇参加対象　：　福祉現場において苦情対応に携わる福祉施設従事者の方等

◇参加定員　：　８０名　※定員になり次第、締め切らせていただきます。

◇参 加 費　：　3,000 円／人（県社協会員・非会員ともに）

◇研修プログラム・講師

講義・演習（ワークやロールプレイング）を通じ、苦情対応の基本を学びます

プログラム

（１）クレームを理解する　　（２）クレーム対応の基礎を学ぶ

（３）二次クレームを防ぐ　　（４）問題点を整理し、解決策を提示する

（５）相手に合わせた対処法を知る　（６）ロールプレイング

（７）振り返り

講 師　　**ヒューマンコンサル１０００１　代表　上 村 貴 子 氏**

長年に渡る接客販売・営業経験を活かし、2001 年から研修講師として活動。企業や医療施設、官公庁等で「クレーム対応」「メンタルヘルス」「接遇」など各種人材育成研修を実施。　＊詳しくは、HP（ https://www.hc10001.jp/）をご覧ください。

◇ 参加申込について　　申込〆切 ： ９月２４日（火）

申 込 方 法

県社協ホームページの「福祉施設職員等の研修案内」内、当該研修の「研修申込フォーム」より必要事項を入力し、お申込みください。

URL : http://fukushiokayama.or.jp/workwelfare/sisethu_syokuin/

なお、ホームページからのお申し込みが困難な方は、下記問合せ先にご連絡ください。

◇ 受講決定通知について

研修受講申込の確認後、研修申込フォームへ入力いただいた連絡先まで、「受講決定通知」を FAX 送信します。（お断りする場合も FAX 送信します。）

受講決定通知の送信は研修申込後、約７日以内（土･日･祝日除く）を目安としています。

（申込から７日を過ぎても通知が届かない場合はご連絡ください。）

◇ 参加費納入方法について　　入金期限 ： ９月３０日（月）

郵便局に備え付けの青色の「振込取扱票」にて下記のとおり、お振り込みください。

なお、納入後、参加を取り消された場合、納入された参加費は返還いたしかねます。

◇郵便局で青色の郵便振替払込取扱票に、下記のとおりご記入ください。
- ●振込先　　【口座番号】０１３３０-１-５４０７４
  【加入者名】社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
- ●通信欄　　①「苦情対応研修」　②参加者氏名（複数の場合は全員）
- ●ご依頼人欄　施設の郵便番号・住所・施設名・電話番号

◇ 個人情報の取り扱いについて

参加申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的のみに利用させていただきます。

◇ その他

・本研修は、平成 30 年度より岡山県運営適正化委員会と共催で実施しております。岡山県運営適正化委員会が毎年実施していた『福祉サービス苦情解決研修』と同様の研修です。

お申込み・お問い合わせ先

岡山県社会福祉協議会　福祉支援部　福祉人材支援班（担当：西原）
〒700-0807 岡山市北区南方２丁目１３－１　きらめきプラザ内
TEL ０８６-２２６-２８８８　FAX ０８６-２２６-３５５７