

「苦情解決からサービスの質の向上へ」

令和7年度 苦情対応研修

～ 福祉従事者としての 苦情への適切な対応と姿勢を学ぶ ～

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17日（金） 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

プログラム 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

- （1）苦情対応の基本 （2）カスハラについて （3）ロールプレイング
（4）総括・振り返り

- ・福祉従事者としての苦情対応への心構えを踏まえ、対応の流れや全般を通じた適切な対応と姿勢を学ぶ
- ・安心・安全に働くことができるよう、カスハラについての理解と判断基準を整理する
- ・実業務からケースを想定し、ロールプレイングの中でスキルを習得する 等

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30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 : https://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 : 10月9日(木)

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。

※「研修申込フォーム」にて、インボイス制度に対応した請求書を希望された方には、

10月1日(水)より順次発送させていただきます。

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、岡山県運営適正化委員会と共催で実施しております。

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

