

# 平成29年度 福祉サービス苦情解決研修会（中級編）開催要領

## 1 趣 旨

福祉サービス事業者が利用者からの要望や苦情等に対応し解決を図ることは、社会福祉法に規定された責務であり、利用者との信頼関係を築き、より良いサービス提供を行うために欠かせないものです。

本研修会は、利用者本位のより良い福祉サービスを提供するため、苦情対応の基本や苦情解決の意義について認識を深めるとともに、演習を通して苦情発生の原因分析や解決に必要なコミュニケーション力などの適切な対応方法を習得することを目的に開催いたします。

2 主 催 社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会（長寿社会推進部）

## 3 日 時

### A日程<高齢分野>

平成30年 1月10日（水） 10：20～16：30（受付9:30）  
11日（木） 9：30～15：30

### B日程<児童・障害分野>

平成30年 1月30日（火） 10：20～16：30（受付9:30）  
31日（水） 9：30～15：30

## 4 場 所

<1日目>県青少年会館1階 大ホール  
<2日目>県社会福祉センター 大会議室・研修室

## 5 対象者

福祉サービス事業所等に従事する職員（苦情解決責任者、苦情受付担当者等）  
関係機関・団体に従事する職員

## 6 定 員

A日程<高齢分野>：100名（高齢分野：100名）

B日程<児童・障害分野>：100名（児童分野：50名、障害分野：50名）

※研修修了者には、修了証を発行いたします。

## 7 受講料

6,000円（資料代等）

※受講決定の案内後、指定された口座にお振り込みください。

なお、振り込まれた受講料については、受講辞退等による返金はありません。

## 8 申込方法

別紙「受講申込書」「必須提出書類（事例）」に必要事項を記入し、郵送又はFAX、電子メールでお申し込みください。後日、研修受講の可否についてご連絡いたします。（「申込書」と「事例」は一緒に提出してください。）

※本会ホームページ（<http://www.kaken-shakyo.jp/index.html>）から、受講申込書等の様式をダウンロードできます。

## 9 申込期間

平成29年11月27日（月）から平成29年12月15日（金）（必着）までといたしますので、期限厳守をお願いいたします。

※ただし、各分野、定員になり次第締め切ります。

10 プログラム

A ・ B 日 程 （ 1 日 目 ）	9:30～	受付開始
	10:20～10:30	開 会・オリエンテーション
	10:30～16:30 (昼食 12:30～13:30) 【300分】	<p><b>【全体講義・演習】</b> <b>A日程・B日程 共通</b></p> <p><b>「コミュニケーション力と組織力を強化する苦情解決能力向上研修」</b></p> <p>講師 株式会社ツクイスタッフ 専任講師 山郷 政史 氏</p> <p>—講師プロフィール—          社会福祉士養成課に通いながら、日中・夜間の訪問介護員として勤務。資格取得後、重度障がい者体験型グループホームや知的障がい者生活介護施設に勤務。その後、研修団体に入社。講師資格を取得し、官公庁・民間企業・自治体・医療福祉分野など幅広く研修指導を担当。現在は(株)ツクイスタッフの専任講師として全国での研修指導や後進の講師育成も担当している。昨年度の苦情解決研修会（中級編）の講師も務め、高い評価を得ている。</p> <p><b>【専門分野】</b>          ・クレーム対応 ・各種階層別 ・指導育成力 ・リーダーシップ 等</p> <p>&lt;研修内容&gt; ※昨年度のプログラムとは異なります。          ・クレーム対応の基礎知識 ・クレームの現状と発生原因          ・個人対応力、組織対応力を磨く ・クレームを予測する思考力 等</p>
A ・ B 日 程 （ 2 日 目 ）	9:30～15:30 (昼食 12:00～13:00) 【300分】	<p><b>【分野別演習】</b></p> <p><b>「各分野における苦情対応のポイントと解決策の検討」</b>  <b>（高齢・障害・児童のそれぞれの分野に分かれての演習）</b></p> <p><b>A日程&lt;高齢分野&gt;</b>          講師 （高齢）特養）朋愛園 事務長 竹村 仁 氏          〃 （高齢）特養）青山荘 施設長 石踊 紳一郎 氏</p> <p><b>B日程&lt;児童・障害分野&gt;</b>          講師 （障害）榎山学園 副施設長 小屋敷 美知子 氏          〃 （児童）ふじヶ丘保育園 副園長 田中 広訓 氏</p> <p>&lt;研修内容&gt;          ・苦情発生の背景・原因 ・各分野における苦情申出内容          ・苦情受付から解決プロセス（事例検討）</p>
	15:30～	閉 会

11 会 場 県青少年会館 大ホール，県社会福祉センター 会議室 等  
 ※当社会福祉センター駐車場は，駐車台数に限りがありますので，満車の場合は，市図書館・科学館に隣接の「鴨池公園駐車場」等を利用させていただくをお願いします。  
 （鴨池公園駐車場営業時間 8:30～21:30 1時間 100円 軽・普通車）

12 個人情報の取扱いについて  
 「受講申込書」に記載された個人情報は，本研修会の運営管理のために使用させていただきます。なお，配付する受講者名簿には，施設名，氏名，職名を掲載させていただきます。

13 その他 昼食（弁当：650円・J-付）を希望される方は，申込書に必ず記入して下さい。

14 申込・お問い合わせ先  
 社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部 （担当：山下）  
 〒890-8517 鹿児島市鴨池新町 1-7 県社会福祉センター内  
 TEL：099-286-2200 FAX：099-257-5707 E-mail:tekisei@kaken-shakyo.jp