

平成30年度 クレーム対応研修

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には、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連携のもとに、クレーム対応の基本的な流れや対応について事例をもとに学んでいきます。

日 時：平成30年5月23日（水）10:00～16:00

※受付は9:20から行います。

会 場：岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館「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）

※研修会での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のご利用をお願いいたします。また、車でお越しの方は、近隣の駐車場をご利用くださいますようお願いいたします。

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

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

- 〔内 容〕：
1. クレーム（苦情）対応の基本的なフロー
 - ・そもそも苦情とは？
 - ・苦情対応の基本的な流れ
～「怒った方」とのコミュニケーション～
 2. 事例研究 ～どのように共感し、伝えるか～
 3. その他

〔講 師〕：SOMPO リスクアマネジメント株式会社
医療リスクマネジメント事業部
上席コンサルタント 宮本 薫 氏

◇ 参加申込について 申込期限は、5月8日（火）まで

＜県社協ホームページから申込＞

県社協ホームページの「福祉施設職員等の研修案内」内、該当研修の「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/

※申込締切前でも、定員を超過した際は、申込受付を終了させていただきます。

（定員超過等によりお断りする場合もFAX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。

※岡山県運営適正化委員会が毎年実施している『福祉サービス苦情解決研修会』は、今年度は実施しません。（本研修会と共催実施といたします）

◇ 参加費納入方法について

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、5月10日（木）までに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ませんので、その旨ご了承ください。

◇郵便局で青色の郵便振替払込取扱票にて、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「クレーム対応研修」 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

昼食が必要な方については、当日業者による注文販売を行います。

＜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

〒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

