

## 平成28年度 クレーム対応研修 開催要綱

- 1 趣 旨 クレームの発生は福祉施設等事業者側と利用者やその家族等との価値観・好みの違いや勘違いが主な原因となっている。よって、福祉施設等事業者にはクレームへの適切な対応・解決が求められるが、その時々に対応次第で、その後の状況が全く変わってしまう。  
本研修はクレームの予防、解決に向けた適切な対応方法を学び、福祉施設等事業者の資質の向上につなげることを目的に開催する。

- 2 主 催 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会

- 3 対 象 福祉施設・介護サービス事業所等に勤務している職員

### 4 期日・会場・定員

期 日	会 場	定 員
9月15日(木)	不二羽島市文化センター 4階大会議室 (羽島市竹鼻町丸の内6-7)	120名

※申込みが定員を上回る場合は、抽選により参加者を決定致します。

### 5 プログラム

- 9:30~10:00 受 付  
10:00~10:10 開 会・オリエンテーション  
10:10~16:00 講 義・演 習 (※途中、昼食休憩1時間程度を含む)  
●自己のクレーム対応傾向分析(TA)  
●クレームを解決に導く支援的サービス  
●されどクレームは難しい  
●いろいろな表現法(語彙力強化)  
●事例研究(ロールプレイング発表)  
16:00 閉 会

- 6 講 師 古谷 治子(ふるや はるこ) 氏

1993年株式会社マネジメントサポートを設立、2008年にはマネジメントサポート他4社にてグループ体制を敷き、マネジメントサポートグループ代表取締役役に就任。現状を踏まえたオーダーメイド型研修で企業の課題解決、業績アップ、組織活性化を支援する。「品格」「モチベーション」「スキル」をベースとする三位一体教育の第一人者として、全国のシンクタンクからの依頼は後を絶たない。「CSクレーム対応検定基礎知識編」「ビジネスマナー検定」などのWeb検定も高い評価を得ている。NTTユーザ一協会審査員、東京商工会議所女性会理事、一般社団法人・品質と安全文化フォーラム理事も務める。

- 7 受講料 5,000円  
(本会指定口座への振込。詳細は、後日送付する決定通知にてご連絡します。)
- 8 申込方法 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、**8月12日(金)必着**で、岐阜県福祉人材総合対策センターあて郵送またはFAXにてお申込みください。受講の可否については後日連絡します。
- 9 昼食 本会では幹旋しませんので、各自ご準備ください。会場内での飲食は可能です。
- 10 その他 この研修は、別途ご案内した「岐阜県介護職員資質向上支援事業実施要綱」に規定する研修の対象外です。
- 11 申込み・問合せ先  
 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会  
 岐阜県福祉人材総合対策センター（担当：尾崎）  
 〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館3階  
 TEL 058-278-1823 / FAX 058-276-2571

◆会場案内（不二羽島市文化センター）



【交通機関のご案内】

- 名鉄竹鼻線 竹鼻駅・羽島市役所前駅から  
徒歩約15分
- 東海道新幹線 岐阜羽島駅から  
タクシーで約5分
- 名神高速 岐阜羽島ICから  
車で約8分

# 平成28年度 クレーム対応研修 参加申込書

平成28年 月 日

岐阜県社会福祉協議会事務局長 様

標記研修について、下記のとおり受講を申し込みます。

受講申込者	(ふりがな) 氏名		( )		性別 (○をつける)		男 ・ 女		
	年代別 (○をつける)		20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代以上						
	職名			職種 (○をつける ・複数可)		介護職・介護支援専門員 看護職・事務職・その他			
	勤務先		法人名						
			施設・事業所名						
	分野別 (○をつける)		高齢者 ・ 障がい者(児) ・ 児童 ・ 社協						
福祉・介護の業務に 従事している年数		年 月 (平成28年7月末日現在)		現在の勤務先での 勤務年数		年 月 (平成28年7月末日現在)			
問い合わせ先	担当者	職名					氏名		
	施設・事業所名								
	所在地等		〒 —						
		TEL ( )		/ FAX ( )					

◎ 8月12日(金)必着で、本会へ郵送またはFAXにて申込みください。

【個人情報の取り扱いについて】

この申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的にのみ使用させていただきます。  
本研修の名簿には、氏名、所属、職種を記載します。

【申込先】 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会 福祉人材総合対策センター (担当: 尾崎)  
〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館3階  
TEL (058) 278-1823 / FAX (058) 276-2571