

# クレーム・苦情対応研修

～クレーム対応から業務改善を図る～

## 開催要項

- 1 目的 社会福祉施設・事業所においては、利用者やご家族からのクレーム・苦情に対する適切な対応が求められています。本研修では、社会福祉事業従事者一人ひとりが、クレーム対応の考え方と対応の基本姿勢及び適切に解決する方法を習得し、クレームの再発防止のために、きちんとしたクレーム対応体制をつくるための知識と具体的な対応策について学びます。
- 2 主催 社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉人材センター「ハートワーク」
- 3 開催日時 平成30年8月8日（水）10：30～16：30（受付：10：00～）
- 4 会場 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛 8階 801・802会議室
- 5 受講対象 現に社会福祉事業に従事している者又は過去に社会福祉事業に従事した経験があり、社会福祉事業に再就職を希望する者
- 6 定員 各50名（先着順）
- 7 講師 株式会社ユメコム 常務取締役 橋本 珠美 氏
- 8 プログラム

10：00～10：25	受付
10：25～10：30	開講・オリエンテーション
10：30～16：30 (昼休憩1時間含む)	<苦情対応のスキルアップ研修> 【講義・演習】 ①福祉介護事業での苦情の実例 ②苦情が発生するまでの過程 ③苦情対応の基本対応・心構え・考え方 ④2次クレームにつなげないケース別対応 ⑤2次クレームにつなげない苦情対応接遇 ⑥苦情削減のための組織での取り組み ⑦苦情を活かした業務改善 ⑧行き過ぎた苦情要望に対する組織対応姿勢
16：30	閉講

- 9 受講料 ◆会員 5,000円 ◆非会員 7,000円（※税込）  
※受講料には、会場までの交通費や宿泊費、研修当日の昼食等は含まれません。  
**※振込先については、受講申込期限後一週間以内に別途ご案内いたします。**

10 受講申込手続き

- (1) 別添受講申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX、メール、郵送でお申込みください。  
また、受講申込書は和歌山県社会福祉協議会のホームページからダウンロードしていただけます。

**受講申込期限（必着）：平成30年7月25日（水）**

※FAXの場合は**着信確認**を必ずお願いします。電子メールの場合は**受付確認メール**を返信します。

(2) 受付は先着順とし、定員になり次第締め切らせていただきます。

なお、受講決定通知は、申込期限後に郵送いたします。期限後一週間を過ぎても届かない場合、受付が出来ていない可能性があります。下記までご連絡ください。

(3) 申込後、受講できなくなったときは、速やかに取消しの連絡をしてください。

万が一、無断で欠席されたときは、研修内容に支障をきたすことがあり、次回から受講をお断りする場合がございますので、ご注意ください。

できるだけ多くの方に受講していただくため、ご協力よろしくをお願いいたします。

(4) 手話通訳などを希望される場合は、担当者あてにご相談ください。

## 11 その他

(1) 昼食は各自ご用意ください。宿泊についても各自手配してください。

(2) 駐車場は下記の「会場案内図」のとおりですが、いずれも台数に限りがございます。

できるだけ公共交通機関をご利用ください。

## 12 個人情報の取扱いについて

個人情報については、社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会における個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）及び個人情報保護規定に基づき適切な取り扱いに努め、研修受講者の名簿作成、受講決定通知や各種資料の送付、受講状況の管理等、研修事業関連のみの目的で使用し、他の目的で使用することはありません。

### \*会場案内図\*

#### <JR和歌山駅から>

- ・徒歩 約15～20分
- ・バス停『手平出島』下車 所要時間 約6分

#### <JR宮前駅から>

- ・徒歩 約6分

#### <有料駐車場>

- ・50分毎に100円



## 13 申込み・お問合せ先

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会

和歌山県福祉人材センター「ハートワーク」（担当：松本、宮田）

〒640-8545 和歌山市手平二丁目1-2 【県民交流プラザ和歌山ビッグ愛7階】

TEL：073-435-5210 / FAX：073-435-5209

メール：[kenshu@wakayamakenshakyō.or.jp](mailto:kenshu@wakayamakenshakyō.or.jp)