

2024年度 サービス提供責任者現任研修

不満の起点を意識するクレーム対応訓練

【講義・演習】

▽日時／2024年6月26日(水)10:00～16:00
(受付 9:30～)

▽会場／千葉市社会福祉研修センター研修室
(千葉市ハーモニープラザ B 棟2階)

▽募集人数／28名【先着順】

▽対象／市内訪問介護事業所のサービス提供責任者
市内福祉施設・事業所の介護職員・相談員 等

▽受講料／無料

▽申込締切／定員に達し次第

▽持参するもの／筆記用具・スマートフォン
【講義演習時に学習支援ツールにアクセスしていただく場合がございます】

研修の目的

基本的なサービス対応スキルの確認と、クレームに潜在するニーズ把握の考え方・手法の習得を目指します。

また、擬似演習を通じて、初手の対応が重大なクレームに発展する可能性についても体験していただき、施設・事業所のサービス向上に関する視点・技術の向上を目指していただきます。

研修内容(予定)

- 苦情対応の考え方と方法(講義+ミニ演習)
 - ・怒りのメカニズム ・苦情発生の変因 ・苦情対応の考え方と対応の基本
- 苦情対応マネジメント(講義)
 - ・組織としての苦情対応の考え方
 - ・訴訟を防ぐ苦情対応(リスクマネジメントの観点から)
 - ・苦情の受付から業務改善までの流れ(方針策定・対応計画など)
- 苦情対応ロールプレイ演習
 - ・苦情対応ロールプレイ ・状況説明を言い訳にしないためのポイント

※ロールプレイ・グループワークについては、状況によって個別ワークになる場合がございます。

主催 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会

千葉市社会福祉研修センター 担当 山村

TEL 043(209)8841 FAX 043(312)2943

メール:yamamura-t@chiba-shakyo.jp