

## 「管理者研修Ⅲ(苦情・クレーム対応研修)」開催要項

## 1. ねらい

苦情やクレームが起こるのは、利用者が期待するサービスの質と密接な関係があり、特に従事者の態度や言動が至らないために不満足に繋がり苦情やクレームに発展します。そのため、常日頃から利用者とのコミュニケーションを築き信頼関係を深めることが大切です。

また、不幸にも苦情やクレームになった時は相手の話をさえぎらず、まずは謙虚に内容をしっかり受け止めることが必要で自身が出来最善の対応をすることが相手の心に響きます。また、一部のクレマーに対しては、過去のクレーム事例や他施設での対応情報の共有化など組織的な対応・連絡システム・マニュアルの作成と運用が重要になります。

## 2. プログラム及び講師

講義・演習：「苦情・クレーム対応力アップ」

講師：S Z E 代表 高橋 尚也 氏

## 3. 開催日時及び会場

【日 時】平成26年11月19日(水) 午前10時～午後4時30分

【会 場】名古屋市総合社会福祉会館 大会議室 【別添会場案内図のとおり】

名古屋市北区清水四丁目17-1 北区総合庁舎内7階

最寄駅：地下鉄「黒川」駅 1番出口から徒歩5分

## 4. 定員及び対象者

【定 員】80名（申込が定員を超過した場合には抽選になります。）

【対象者】市内介護関係事業所の経営者・管理者及びリーダー的職員

## 5. 申込方法

研修参加申込は名古屋市社会福祉協議会 社会福祉研修センター ホームページから願います。[\(http://care-net.biz/23/zaitakunet/\)](http://care-net.biz/23/zaitakunet/) ※詳細は別紙「申込方法のご案内」をご覧ください。

## 6. 受講決定

「受講決定のお知らせ」を8月15日(金)までに、受講が決定した申込者のみに FAX で通知いたします。(落選者へは通知等の連絡はいたしませんのでご了承ください。)

## 7. その他

○研修会場への自動車での来場はご遠慮ください。

○当日は、座席により空調の風向・風量が異なる為、温度調整のできる服装でお越しください。

【本研修に関する問合せ先】名古屋市社会福祉協議会 社会福祉研修センター 横井

TEL：052-745-6660

ホームページ <http://care-net.biz/23/zaitakunet/>