

平成 29 年度 福祉従事者研修【課題別研修】

苦情を未然に防ぐためのクレーム予防研修 ～今日から始める「クレーム予防」～

1. 目的

対人援助を行う福祉従事者におけるリスクとして多く挙げられる“クレーム”を未然に防ぐための考え方や方法を学びます。クレームが発生する際の人の感情や発生原理や心理、また怒りの感情とうまく付き合えるようになるアンガーマネジメントや基本的な対応等について学び、苦情申し立てのケーススタディを通してクレームの予防と“接遇”との関係性や予防のために“今日から”できることを抽出・共有することで、今日からの具体的な行動へつなげることを目指します。

2. 日時

平成 29 年 5 月 31 日(水)10 時 00 分～16 時 00 分(裏面プログラム参照)

3. 会場

佐賀市文化会館 3階大会議室(佐賀県佐賀市日の出1丁目 21-10 TEL 0952-32-3000)

4. 受講対象者 及び 定員数

- ・対象:管理職員及び指導的職員
- ・定員:60名

5. 受講料

佐賀県社協会員:5,000 円(非会員:8,000 円)税込

開催日のおよそ1週間前に参加決定通知書及び払込取扱票を送付いたしますので、決定通知書に記載している期日までに受講料をお支払いください。

6. 参加申込み

- (1)別紙の「研修参加申込書」にご記入の上、平成 29 年 5 月 24 日(水)までに FAX 又はメール、郵送にて本会までお送りください。申込書は本会 HP からダウンロードいただけます。
(※FAX によるお申込みについては、大変お手数ですが、着信確認のご連絡をお願いいたします。)
- (2)開催日のおよそ1週間前に**参加決定通知書及び払込取扱票**を送付いたします。参加決定通知が届かない場合はご連絡ください。
- (3)参加申込後のキャンセルは、必ず1週間前までにお知らせください。
(当日キャンセルは、全額参加費を徴収します)

7. 昼食

基本的に各自でご準備をお願いいたします。

当日は障害福祉サービス事業所等による弁当販売も行う予定ですので、ご利用いただく場合は当日受付での注文となります。(※なお、注文先の都合等により弁当販売が行われない場合があります)

8. 留意事項

- ・定員に達した場合は早期に申込みを締切る場合があります。
- ・研修実施可能人数を満たさない場合は開催を見送る場合があります。

9. プログラム

| 日程 | | 研修内容 | 指導講師(敬称略) |
|---------------|-----------------------|---|---------------------|
| 平成29年5月31日(水) | 9:30～ | 受付開始 | 事務局 |
| | 9:55～10:00 | 開会・オリエンテーション | |
| | 10:00～12:00 | 1. 人の感情とクレームの原理、発生心理とは ・アイスブレイク ・感情を知る(アンガーマネジメントセオリー) ・クレームの原理、発生心理 | (株)アテンド 福成 有美 講師 |
| | 12:00～13:00 昼食・休憩 | 2. 人の感情、タイプの違いを理解する ・人のタイプを4つに分ける ・タイプ別対応のポイント | |
| | 13:00～15:55 【午後の部】 | 3. クレーム対応の基礎 4. ケーススタディ「クレーム対応(グループワーク)」 ・ケースに基づいて対応を検討 5. クレーム予防のためにできること ～ホスピタリティ5原則～ ・クレーム予防の接遇について理解を深める 6. ふりかえり | |
| | 15:55～16:00 | 閉会 | |
| | | 事務局 | |

※研修内容は一部変更される場合があります。

※研修中にも適宜休憩をとりながら進行いたします。

10. 指導講師

株式会社アテンド 代表取締役

福成 有美 (ふくなり ゆみ) 氏

医療・介護の業界を経て、株式会社日本エアシステム(現・日本航空)客室乗員部に入社。フライトと同時に、広報担当客室乗務員として勤務。JASキャリア形成プログラムへ参画。在職中はボランティアで航空業界を志望する学生、社会人の就職支援にも携わる。

退職後、平成22年に独立し、研修会社「オフィス福成」を設立。

平成24年「オフィス福成」から「株式会社アテンド」と名称を変更して法人化、代表取締役社長に就任。

現在は年間約220回程度の講演、研修、コンサルティングを実施している。



11. 本研修を受講する効果

- ・クレームが発生する要因について理解し、すぐに実践できる予防・対応策を共有し、持ち帰ることができます。

12. お問い合わせ先

社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会 福祉人材・研修センター

〒840-0021 佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号 佐賀県社会福祉会館内

TEL 0952-28-3406 / FAX 0952-28-3407 <平日 8:30～17:15(土日祝:休み)>

E-mail sagaken-jinzai@sagaken-shakyo.or.jp HP <http://www.sagaken-shakyo.or.jp/>