

令和3年度 社会福祉事業者による苦情解決制度 受付担当者研修会 開催要綱

1 目的

福祉施設・事業所における苦情相談対応の目的・意義は、権利擁護と福祉サービスの質の向上にあり、これらの視点に立った苦情相談体制の構築や効果的な活用を実現することが求められます。

事業所に寄せられるさまざまな苦情は、福祉サービスの具体的な改善にかかわる内容であるとともに、利用者の日々の生活に関する希望や要望を含むものとして広く受け止めていく必要があります。また、組織として責任ある丁寧な対応を行うことが、苦情を長期化・困難化させず、利用者との信頼関係を築くこととなります。

本研修会は、主に苦情受付担当者に求められる知識について取り上げ、苦情解決制度の推進を図ることを目的に開催します。

2 主催

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会

3 日時

令和4年2月28日（月）午後1時20分～4時45分

4 開催方法

オンライン研修会（Zoomを使用）

本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、Zoomを使用してのオンライン研修会となります。

5 定員

180名 ※先着順(定員になり次第締め切らせていただきますので、ご了承ください。)

6 対象

福祉サービス提供事業者の**苦情受付担当者**、苦情解決責任者、第三者委員、行政職員等

7 プログラム

時間	内容
13:20	開会 挨拶・オリエンテーション
13:30	【講義】「苦情・クレーム対応研修 ～「あなたが大切」が伝わる接遇を～」 株式会社 インソース 講師 岩村 良恵 氏 (講師プロフィール) 1994年大手英会話スクールに入社。アシスタントマネージャーとして静岡エリアの学校運営を担当。1996年外資系航空会社4社(米・英・フィンランド・オランダ)で国際線キャビンアテンダントとして12年間乗務。2000年大手自動車メーカー各社にて社内通訳・翻訳者として勤務。役員付通訳や来賓アテンダント・社内講師を経験。フランス講師業務開始後は、各種学校、公開講座にて接客マナー・国際コミュニケーション、CA受験対策等などを経験。経験に裏打ちされた分かりやすい講義は老若男女問わず、非常に評価が高い。クレーム対応研修にも多数登壇しており、柔らかい雰囲気受講者一人ひとりに語り掛け、常に温かく学びを深めやすい場を作ることができ、受講者の意欲向上と行動変容に繋げることができる。
15:00	休憩 (10分)
15:10	【講義】「苦情・クレーム対応研修～「あなたが大切」が伝わる接遇を～」 株式会社 インソース 講師 岩村 良恵 氏
16:40	
16:45	終了・閉会

8 参加費 2,000円

※1 申込受付後、申込フォームの「メールアドレス」宛てに参加の可否、振り込み先についてメール連絡します。内容に従いお振込みをお願いします。

※2 欠席等により受講できなかった場合でも、受講料の返還はいたしません。

9 申込方法

下記申込フォーム URL から申込フォームにアクセスし、必要事項を入力して申込ください。
また、本会ホームページ(<http://www.aichi-fukushi.or.jp/>)の、「ご案内」から「令和3年度 社会福祉事業者による苦情解決制度担当者研修会を開催します。」をクリックして申込フォームにお進みいただいても申込できます。2月2日(水)までにお申込ください。※先着順(定員になり次第締め切らせていただきますので、ご了承ください。)

・申込フォーム URL <http://bit.do/fSVtv>

10 個人情報の取扱い

本研修会の申込者、受講者、修了者に関する個人情報は、適切に取り扱い、他の目的に使用することはありません。申込書に記載された個人情報は、本研修会の運営、連絡等の目的にのみ使用します。

11 研修会概要

- (1) 研修会資料は、2月25日(金)までに申込フォームの「住所」宛てに郵送します。
- (2) 動画視聴のための URL、ID およびパスワードは、2月18日(金)までに申込フォームの「メールアドレス」宛てにメール送信します。
- (3) 参加にあたっては、パソコン、カメラ、マイク、スピーカーをご準備ください(カメラ、マイク、スピーカーがパソコンに内蔵させている場合は不要です。)
- (4) 参加者1名につき、1つのパソコン等からご参加ください。
- (5) 事前に Zoom の接続テストを、以下のテストミーティングサイトから行ってください。

<https://zoom.us/test>

開催時間の30分前からオンライン入室が可能です。余裕を持って開始15分前にはご入室ください。

12 その他留意事項

- (1) 受講当日までに、Zoom の設定を各自で行っていただきます。あらかじめご承知おきください。
- (2) Zoom 上の映像は、録画、録音、写真撮影などを行わないようにしてください。
- (3) 動画の観覧者数制限に関わり接続不良の原因になりますので、受講者以外に URL、ID およびパスワードを教えないでください。
- (4) 推奨環境 ①有線・無線 LAN により、ビデオ通話が安定して使用できる環境での参加を推奨します。(テザリング等を使用の場合はデータ通信について、通信料金やお使いの端末のご契約内容等にご注意ください。) ②Mac 端末、スマートフォンでの受講は非推奨です。 ③Zoom アプリのインストールを推奨 ※ブラウザ起動での受講はお勧めしません。 ④アプリインストール後は、「更新」を実施 ※アプリを起動→右上にあるアカウントアイコンをクリック→アップデートを確認してください。
- (5) 研修中に記録写真を撮影し、発表等の際には写真とともに所属・氏名等を県社協機関紙・ブログ等に掲載させていただくことがありますので、ご承知の上ご協力くださるようお願いいたします。
- (6) 研修当日、県内に震度5弱以上の地震が発生・予知情報(警戒宣言)又は注意情報が発表され、解除されていない場合、研修を中止します。中止となった場合は、検討のうえ、対応いたします。

詳細は県社協ホームページ天災ブログ <http://blog.goo.ne.jp/aichifukushi> にてご確認ください。

13 申込先・問合せ先

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 担当 大竹・日比

E-mail : riyoushien@aichi-fukushi.or.jp TEL : 052-212-5515 FAX : 052-212-5514