

# 平成23年度 第2回福祉サービス苦情相談事業研修会 開催要領

## 1. テーマ及びねらい

### 「苦情対応の実践について学ぶ

#### ～元オリエンタルランドの研修講師による苦情対応の6ステップ～

苦情対応時には、たとえすぐに解決が難しい問題であっても、受ける側の望ましい態度や言葉づかいなどの姿勢やマナーというものが、どれだけ相手に対して真剣に向き合っても、これらがなければ解決できる問題すらこじれてしまうこともあります。

そこで今回は、苦情対応の6ステップとして、実際に苦情に直面した場合にも、落ち着いて、自分自身の頭の中を整理しながら、相手と解決に向けて話し合いを進められるような苦情を受ける場合の考え方や、解決までの望ましいプロセスのあり方について演習を交えながら具体的に学びます。

## 2. 講師 **S Z E (エスゼットイー) 代表 高橋 尚也 氏**

### —講師略歴—

株式会社オリエンタルランド(東京ディズニーランド)、株式会社NTTドコモ、新入社員研修、接遇マナー研修等を担当。

介護業界では、株式会社ツクイにて専属講師として、全国各地で接遇マナー研修、苦情対応研修、管理者向けコミュニケーション研修等を担当。

また、厚生労働省が民間に委託している長期失業者支援事業の一環として、模擬面接セミナーを担当。その後、2010年4月にS Z Eとして独立。

## 3. 開催日時

**平成23年12月2日(金)**

**午前9時30分～午後4時30分** (開場、受付は午前9時から)

## 4. 会場

**名古屋市総合社会福祉会館7階 大会議室**

(名古屋市北区清水四丁目17-1 別紙「会場案内図」を参照)

## 5. 対象者 及び 参加費

(1)福祉サービス苦情相談センターと第三者委員契約を締結している事業所の苦情受付担当者等職員【**無料**】

(2)福祉サービス苦情相談センターと未契約の事業所の苦情受付担当者等職員【**有料：参加者1名につき500円**】

## 6. 定員

**60名**

※申込先着順で、定員を超える申込があった場合は、福祉サービス苦情相談事業契約事業所様を優先させていただきます。

(裏面に続きます)

**7. 申込方法**

下記「福祉サービス苦情相談事業研修会申込書」に必要事項をご記入のうえ**11月22日(火)**までに、FAXにてお申込みください。  
なお、FAX送信後は、到着確認のため電話をお願いします。  
受講決定通知はお送りいたしませんので、定員超過による受講不可の場合にのみご連絡させていただきます。ご了承ください。

**※事前レポートは申込期限までに必ずFAXにてご提出くださいますようお願いいたします。(申込みの後でも結構ですので提出をお願いします。)**

**8. 申込み・問い合わせ先**

〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目17番1号  
社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター  
担当：加納 TEL (052) 911-3204 **FAX (052) 917-0702**

平成23年度 第2回福祉サービス苦情相談事業研修会 申込書

開催日時：平成23年12月2日(金) 午前9時30分～午後4時30分  
(開場・受付は午前9時00分から)

法人名・事業所名

<電話番号> —

福祉サービス苦情相談センターと・・・契約している【無料】

・・・契約していない

【当日、参加費500円/名をいただきます】

1	役職名		フリガナ 氏 名	
2	役職名		フリガナ 氏 名	

**平成23年11月22日(火)までにお申込みください。**

**なお、決定通知文書はお送りいたしませんのでご了承ください。**

**FAX:052-917-0702** ※番号のお掛け間違いにご注意ください。

「平成23年度第2回福祉サービス苦情相談事業研修会」事前レポート

- ◆ 貴施設での苦情への対応及びその他の苦情対応について、あなたが課題と感じる内容や場面があればご記入ください。  
(ご提供いただいた内容は事業所名等を除き、研修講師の参考資料とさせていただきます。)

- ◆ 今回の研修で特に学びたい内容があればご記入ください。

法人名・  
事業所名

氏名

※11月22日(火)までにご提出ください。