

苦情対応研修

特徴 と ねらい

サービスの質を向上させるためにCS（ご利用者・ご家族満足）とは何なのか、「ご利用者・ご家族の期待」は何なのかを再確認します。現在の職場を振り返り、苦情の未然防止や初期対応にとって基本となる「接遇」の現状を主体的に考える機会とし、事例によるグループ検討とロールプレイングにより実践的なスキルを習得します。

■プログラム【1.5～2時間】

時間	項目	内容
1.5時間 ～ 2時間	■オリエンテーション	・研修の目的と進め方
	●サービスの質を向上させる 苦情対応 (講義)	・「ご利用者・ご家族満足」と「接遇」の関係 ・最小律の法則 ・MOT「真実の瞬間」 ・職場の「接遇」の振り返り
	●対応時におけるコミュニケーション スキル (講義と実習)	・初期対応の基本的手順 ・コミュニケーションリスクを意識する ・傾聴の重要性 ・傾聴技法とロールプレイング
	●苦情対応検討 (実習)	・事例検討とロールプレイング
	●まとめ (講義)	・事前予測と改善行動 ・質疑応答

受講者の声

特別養護老人ホーム（横浜市）介護職員
不満にもたくさん種類があり、それぞれの特徴を理解することにより苦情対策につながる事が分かりました。相手が何を苦情として言っているのかを傾聴し、気持ちに寄り添いたいと思います。

介護老人保健施設（横浜市）介護職員
ロールプレイングを通じ、苦情の対応で言葉づかいや表情など、自分に足りない部分に気づくことができました。これからは、苦情の原因を皆で分析し、今後の対応や防止など、改善に役立てるよう努力します。