

苦情受付担当者研修を行いました～相模原南児童ホーム

平成 28 年 5 月 3 1 日 苦情受付担当者 2 名

講師：苦情解決責任者（所長）

場所：相模原南児童ホーム

①研修の目的

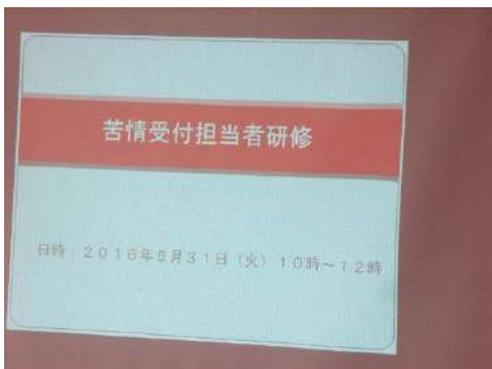
- ・ 法人がなぜこのシステムを導入しているか認識する。
- ・ 苦情受付担当者としての役割を認識する。
- ・ 苦情解決責任者との連携を認識する。（どのような連携を取るべきか具体的に理解する）

- ・ 是正をする事の意味、再発防止をすることの有効性を認識する。

②研修の内容

- ・ ① QMS 苦情・要望対応規程
- ・ ② 『きちんと苦情対応』（全社協出版）
- ・ ③ 事業所で発生している苦情の傾向（数年間の傾向データ）

①～③を活用し、苦情解決責任者である所長が講義をする。



苦情受付担当者として、苦情の初期対応の大切さ、苦情から見出せる事業所の課題について、所長と共有しました。

