

第1回

組織マネジメントー組織力強化

生産性向上支援訓練
顧客満足度向上のための組織マネジメントコース
の狙い

顧客サービスは顧客との接点をもつ従業員だけでなく、バックオフィスの協力や連携が重要である。また、顧客満足度の向上を目指して、顧客の要望を読み取り適切に対応していくことが求められる。様々な立場のメンバーが協力・支援していくための関係構築とマネジメントを進めるためのスキルを習得する。

講師

工藤 健一

東北福祉大学
共生まちづくり学部 准教授

平成18年より3年間、福島県にある社会福祉法人本部職員として事業運営に携わる。人事管理業務に注力。

平成22年、東北福祉大学入職。15年間、教員とキャリアセンター職を兼務。キャリアセンターではキャリア教育・支援の企画・及び実務を担当。令和6年より入学センター副センター長として勤務。専門は介護経営、人的資源管理論。昨年度当事業に引き続き、講師を担当。

カリキュラムのポイント

介護サービス提供組織における顧客満足度向上のためには、顧客そのものへの理解と顧客の要望を適切に読み取り、実践に活かすことが欠かせない。また、顧客満足と従業員満足の両者を重視すること、顧客満足向上に資する組織内の協力や連携を円滑にすることも重要である。本講座では、介護サービスにおける（利用者のみにとどまらない）「顧客」像の理解を基礎に置き、顧客満足度の評価手法や組織運営における連携の実践的方法論を組み込んでいることがポイントである。

1.顧客満足度と従業員満足度

- (1) 介護事業における「顧客」とは
- (2) 顧客満足度をどのように測るか
- (3) 従業員満足度の重要性

【演習1】（グループワーク）

顧客の要望について検討する

2.顧客満足度向上へのアプローチ

- (1) アウトプットとアウトカム
- (2) アウトカム評価を実践に活かすには
- (3) 顧客満足度向上に向けた業務改善

【演習2】（グループワーク）

実践へのフィードバックにおける課題について検討する

3.全体的なマネジメント

- (1) 介護サービスの提供を支える「組織」
- (2) 利用者中心のケアを基軸に組織を動かす
- (3) 組織全体で取り組みを進めるには

【演習3】（グループワーク）

組織全体で取り組みを進める方法について検討する

訓練実施日：12月11日（木）9:30～16:30 計6時間

賛助会員様は、1事業所2名まで参加できます。

定員

先着 15 名様

11月18日（火）申込締切

対象者

職場の課題発見と解決方法を知りたい方
（介護サービス事業所の中堅・管理者層）

受講料

宮城支部賛助会員：無料
非会員：3,300円/名(税込)

申込方法

裏面申込書にてメール、Faxでお申込み下さい。

開催会場

小田急仙台東口ビル 1F会議室
仙台市若林区新寺1-2-26

※会場に駐車場はありません。有料駐車場を利用ください。

Fax : 022-291-9302 e-mail : miyagi@kaigo-center.or.jp

**12/11 (木) 第1回 組織マネジメントー組織力強化研修
生産性向上支援訓練 (顧客満足度向上のための組織マネジメント) 受講申込書**

受講者氏名	ふりがな		ふりがな	
✓を入れてください。	☐ 禁止事項を確認し、同意する		☐ 禁止事項を確認し、同意する	
年齢・性別(任意)	歳	性別(任意) ☐ 男 ☐ 女	歳	性別(任意) ☐ 男 ☐ 女
担当職務 (該当番号に○印)	1 事務系 2 技術・専門系 3 管理者 4 その他		1 事務系 2 技術・専門系 3 管理者 4 その他	
就業状況 (該当番号に○印)	1 正社員 2 非正規雇用 3 その他 (自営業等)		1 正社員 2 非正規雇用 3 その他 (自営業等)	
事業所名				
事業所所在地	〒			
事業所規模 (該当に○印)	A 1～29人 B 30～99人 C 100～299人 D 300～499人 E 500～999人 F 1,000人以上			
連絡先担当者の 部署等・氏名	部署等		氏名	
電話番号・Fax番号	Tel :		Fax :	
事業所メールアドレス				
賛助会員について	☐ 賛助会員 ☐ 非会員 ☐ 新規賛助会員加入希望 (年会費20,000円、途中加入は割引価格有)			

※就業状況の非正規雇用とは、パート、アルバイト、契約社員等が該当しますが、様々な呼称があるため、貴社の判断で差し支えありません。

※受講者の個人情報、当講習の開催に必要な範囲内で使用するほか、当センター事業のご案内に使用させていただきます。なお、ご提供いただいた個人情報はプライバシーポリシーに基づき厳重に管理し、上記目的以外には使用いたしません。

禁止事項

- ①本講習の録画、録音、及び資料の無断複写や転載、SNS上への掲載。
- ②本講習における著作権を侵害する行為。

申込手順

- ①本受講申込書にご記入の上、Faxまたは郵送でお申込みください。メール、支部ホームページからもお申込みが可能です。
- ②申込受付後、支部よりメールで申込受付連絡を入れます。お申込み後 1 週間たっても申込受付連絡が届かない場合は、お手数ですが、下記お問い合わせ先までお電話ください。
- ③受講料有料対象の方は「受講確認通知」の際の振込のご案内に従ってご入金ください。入金の確認をもちまして「受講決定」といたします。お申込みをされても期日までに入金確認ができない場合は、キャンセル扱いになります。また、領収証は、金融機関の振込票をもって代えさせていただきます。
- ④万一受講をキャンセルされる場合、受講者の変更については、必ず事前にご連絡ください。
- ⑤受講料有料対象の方については、12月4日以降のキャンセル申し出の際、原則として受講料の返金はできないことをご了承ください。
- ⑥当公財の都合等で講習が中止または延期になる場合、12月4日までにご連絡し、受講料を返還させていただきます。
- ⑦受講者の方へは教材テキストは事前に送付します。

【お問合せ・お申込先】 公益財団法人 介護労働安定センター 宮城支部

〒984-0051

宮城県仙台市若林区新寺1-2-26 小田急仙台東口ビル 7F ※土日・祝日休業

Tel:022-291-9301 Fax : 022-291-9302 e-mail : miyagi@kaigo-center.or.jp

