

令和3年度福祉サービス苦情解決研修会開催要項

「苦情解決能力の向上を目指してⅡ（応用編）」

～苦情対応の実践力と再発防止力を強化する～

1 趣 旨

社会福祉法において、社会福祉事業の経営者には、利用者・家族からの苦情に対して、適切な解決に努めることが求められています。福祉サービス利用者・家族からの苦情や意見は、サービス向上を図るうえで貴重な財産であり、適切な対応は職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。

昨今、福祉サービス事業所に寄せられる苦情は、内容やアプローチに変化が見られ、職員の対応力についての苦情も増えています。本研修は、そうした実情も踏まえ、時代に合った苦情対応力の強化などを目的に昨年度開催し、好評をいただいた研修の続編です。応用編と銘打ってはありますが、今回のみの参加でも支障なく学習できる内容です。奮って御応募ください。

なお、今年度は、Web 会議ツール(Zoom)を使用したインターネット研修方式により実施します。

2 研修内容

(1) 講 師

(株)ツクイスタッフ講師 アンガーマネジメントファシリテーター きやま しづか
喜山 志津香 氏

【経 歴】

(平成8年)国際電信電話株式会社(旧 KDD)入社 国際電話対応業務等従事
 (平成21年)教育研修団体にて講師資格取得、専任講師として研修講師業務開始、官公庁・民間企業・自治体・医療福祉分野などの集合研修及び応対診断業務に従事 年間出講数 100 件
 ・10 年に及ぶ母の介護経験から、数々の居宅介護サービス、デイサービス、介護老人保健施設、グループホームの現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性と職員の苦労を痛感する。様々な組織・団体の研修を行う中で、介護職員の学習意欲の高さと熱意に心を打たれ、介護・医療分野での研修に積極的に出講している経験豊富な実力派講師。



(2) 内 容 (一部変更になる場合があります。)

| 時間 | 区分 | 学 習 内 容 |
|-------|------|---|
| 13:30 | 導入 | ・ Zoom の使い方、研修中の注意点など |
| | 講義 1 | クレーム対応の基礎知識と基本姿勢 ・ 最近の福祉業界のクレーム事情 ・ クレームへの捉え方 ・ クレームがもたらす価値を考える |
| | 演習 1 | グループディスカッション ・ テーマ：「寄せられるクレームの情報交換」 ※各事業所に寄せられたクレームの内容を共有する |
| | 講義 2 | クレーム事例の分析方法 ・ クレーム事例を再発防止に生かす方法～因果系列分析の活用～ |
| | 演習 2 | 原因分析トレーニング ・ テーマ：「原因分析の実際」 ※講師が提示するケースを基に、個人で原因分析を行う |
| | 講義 3 | 基礎対応力を磨くために ・ オープニングステップ ・ ヒヤリングステップ ・ カウンターステップ ・ クロージングステップ |
| | 講義 4 | 明日からのクレーム対応に向けて ・ 研修のまとめ |
| 16:30 | | |

3 開催日程

| 対象 | 開催日 | 時間 |
|-----|--------------------------------|-------------------------|
| 全 県 | 令和3年 11月 26日(金) " 12月 7日(火) | 13:30~16:30 (インターネット研修) |

- 4 主催 社会福祉法人静岡県社会福祉協議会
静岡県福祉サービス運営適正化委員会
- 5 対象 福祉サービス提供事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、本研修に関心のある方等

6 募集定員 各開催日 40 人 (計 80 人)

7 受講料

静岡県社会福祉協議会会員 1人 4,000円(税込)
同 非会員 1人 6,000円(税込)

8 受講に必要な環境等

- ・インターネットに接続されたパソコン
※演習の都合上、一人一台のパソコンが必要。一台で複数人の受講はできません。
- ・受講者映像送信用のTVカメラ、受講者音声送信用のマイク、スピーカー
※パソコン内蔵、外付けどちらでも可
- ・参加型のため、できる限り静かで研修に集中できる環境の確保をお願いします。

9 受講申込

(1) 申込方法

下記の入力フォームから、Web申し込みをお願いします。

入力フォーム ⇒ <https://onl.tw/N9mGKzc>

QRコード ⇒



※受付後、受付完了メールを自動送信します。しばらくしても受付完了メールが届かない場合は、恐れ入りますが、「15」に記載の問い合わせ先まで御連絡ください。

この段階では受講決定通知ではありません。御注意ください。

(2) 申込期間 令和3年9月22日(水)から令和3年10月7日(木)まで
※ただし、定員に達し次第、締め切らせていただきます。

(3) 申し込みの単位

受講者1名ごとにお申し込みが必要です。

10 受講決定

締め切り後、受講の可否を郵送により通知します。

11 受講料のお支払い

受講決定通知が届きましたら期限までに受講料をお振込みください。振込金融機関口座、振込期限等は、上記受講決定通知とともにお知らせします。

12 キャンセルについて

受講料お支払い後のキャンセルについては、恐れ入りますが返金は致しかねますので御了承ください（参加者の変更は可能です。）。

13 受講に関する運營業務

ホスト局（配信）は、静岡県社会福祉協議会が担当しますが、受講生の皆様への研修テキスト、入室に必要なID・パスワード、Zoomの使用・当日の接続に関する案内等の運營業務については、「良い広告株式会社（E-KOUKOKU）」に委託し、受講決定後随時同社から、メールで送信いたしますのであらかじめご了承ください。

14 個人情報の取扱いについて

（1）本研修会申込者の個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき、本研修会の運営に係る目的のみに使用し、他の目的で使用することはありません。

なお、本会プライバシーポリシーは、ホームページに掲載しております。
(<http://www.shizuoka-wel.jp/>)

（2）本研修会は、本会及び(株)ツクイスタッフの講師による遠隔での共同実施となるため受講者氏名・役職名に関する情報を講師と共有させていただきます。また、受講決定後、研修参加のための受講者の氏名・役職名、メールアドレス等の情報については、運営委託先である良い広告(株)と共有させていただきます。

いずれも、本会との取り決めに基づき、個人情報か否かにかかわらず、当該情報を本研修に係る目的のみに使用し、他の目的で使用しないほか、本研修終了後は速やかに廃棄するものとします。

15 お問い合わせ

静岡県社会福祉協議会福祉企画部地域福祉課 塚本、増井
TEL054-254-5224/FAX054-251-7508
E-mail : kujou@shizuoka-wel.jp

◆本開催要項は、本会ホームページ（<http://www.shizuoka-wel.jp/>）に掲載しています。