

令和6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(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

社会福祉法では、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」としています。こうした苦情や意見に向き合い、適切な対応をすることで、利用者は安心してサービスの利用を継続することができ、事業所にとっても、職員の意識改革や業務の改善・サービスの質の向上に繋がります。

苦情内容も多様化・複雑化・困難化する中、職員の対応についての苦情も多く、職員の方が適切な苦情解決能力を身に付けることは、自身の負担を軽減し、よりよい業務を継続していくためにも必要性が高まっています。

本研修は最近の苦情・クレームの実情を踏まえ、時代に合った対応力の強化などを目的に開催いたします。応用編と銘打ってはおりますが、基礎的な内容も交え、初めての参加者も支障なく学習できるプログラムとなっております。

2 研修内容

(1) 講師

コミュニケーションサポートオフィス コミュニケーションサポーター	きやま しずか 喜山 志津香 氏
【経歴】 (1996年)国際電信電話株式会社(旧KDD)入社 クレーム対応業務・人材育成業務に従事 (2009年)教育研修団体にて講師資格取得、(2010年)研修講師業務開始、官公庁、自治体、企業、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和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、県市町村社協、介護・医療法人等の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

※当日の進行状況によって若干変更することがございます。(適宜休憩あり)

時間	区分	学習内容
13:00	オリエンテーション	○事務局から説明 「令和5年度の苦情相談の概要と対応」 ・苦情解決の体制づくり
13:15	ウォーミングアップ 講義	講師自己紹介/表現トレーニング 1. クレーム・苦情に向かう基本姿勢 ◆クレーム・苦情をどう捉えるか ◆クレーム・苦情の種類とレベル ～福祉施設でのクレームの特徴/「権利擁護とは」 ◆クレーム・苦情“3ない”キーワード
13:45	事例共有 &	◇テーマ 「寄せられるクレーム・苦情の現状と発生原因」

時間	区分	学習内容
	意見交換	・頻繁に起こるクレームや困難なクレームの事例を共有し、その原因を分析する ◆挿入講義「因果系列分析」とは？ ・ディスカッション→発表→講師コメント
14:30	講義 & ワーク	2. クレーム・苦情対応の実際 ◆初期消火から解消までのステップ ◆自尊感情を尊重する話し方 ◆「両面思考」で相手のメリットとリスクの両面を考える ◇ミニディベート「両面思考」
15:00	講義 & ペアロール プレイング	3. インテーク技法を身に付ける ◆相手の心理を思考する ◆聞き手の頭を測りながら聞く/聞き手の心理を測りながら聞く ◆「具体化思考」を活用した質問技法 ◇テーマ インテーク技法の練習 ◇テーマ 傾聴力、質問力を高める
15:30	講義 & ワーク	4. クレームを防ぐコミュニケーション ◆コミュニケーションは誤解の連続?! ◆クレーム・苦情を防ぐ話し方のポイント ～話すときにも「具体化思考」を活かす ◇表現トレーニング「言い換えチャレンジ」
16:00	講義	5. 安心してクレーム・苦情対応に臨める環境づくりとは ◆カスタマーハラスメントへの心構え ◆「一人で頑張らない」～仲間とともに
16:15 16:30		アンケート記入、解散

* 研修の中で、クレーム・苦情の事例として御紹介させていただくため、参加決定後に「個別相談事例」を募集させていただきます。(自由希望)

3 開催日程

地区	開催日	会場
東 部	令和6年11月18日(月)	沼津商工会議所会館 4階大会議室 (沼津市米山町6-5)
中 部	令和6年11月12日(火)	静岡音楽館A01 7階講堂 (静岡市葵区黒金町1番地の9)
西 部	令和6年11月28日(木)	アクトシティ浜松コングレスセンター43,44会議室 (浜松市中央区板屋町111-1)

※会場案内図別添

- 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 各会場50人(計150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 受講申込

(1) 申込方法

下記の入力フォームまたはQRコードから、Web申し込みをお願いします。

入力フォーム(短縮URL) ⇒ <https://onl.sc/Sd5Hh9L>

QRコード⇒



※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

※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、下段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6年8月19日(月)から令和6年9月9日(月)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。

9 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。

10 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。

11 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。なお、参加者の変更は可能です。

12 個人情報の取扱いについて

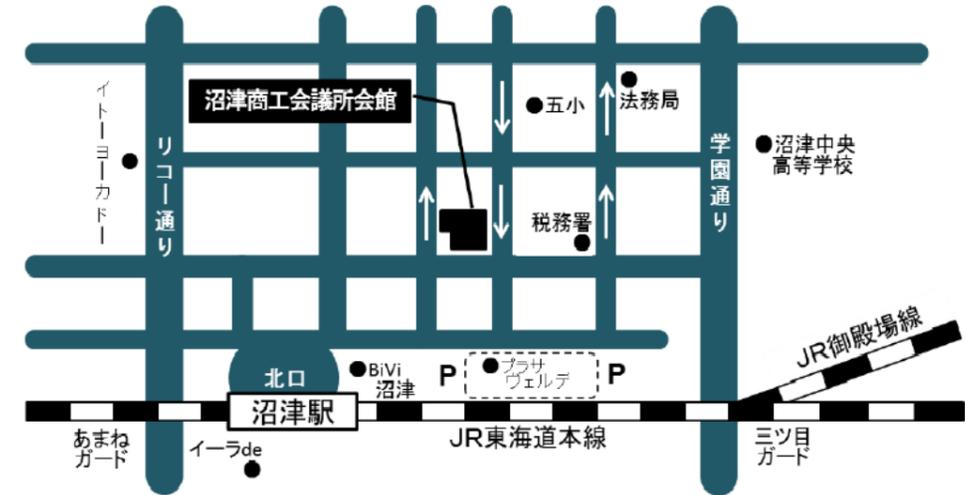
本研修会申込者の個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき、本研修会の運営に係る目的のみに使用し、他の目的で使用することはありません。なお、本会プライバシーポリシーは、ホームページに掲載しております。
(<http://www.shizuoka-wel.jp/>)

13 お問い合わせ

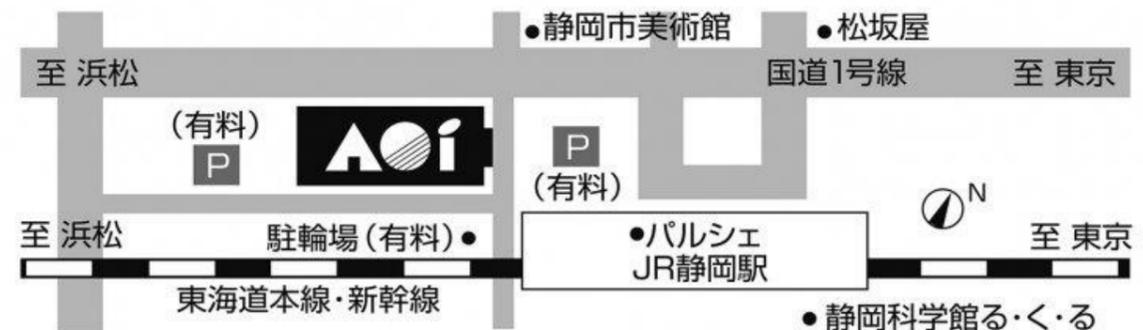
静岡県社会福祉協議会福祉企画部地域福祉課 飛永、増井
TEL054-254-5224/FAX054-251-7508
E-mail: kujou@shizuoka-wel.jp

◆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。

○東部会場 沼津商工会議所 (沼津駅北口から徒歩5分)



○中部会場 静岡音楽館AOI (静岡駅北口から徒歩分)



○西部会場 アクトシティ浜松コンgresセンター (松駅北口から徒歩5分)

