

# 令和元年度リスクマネジメント研修 I 開催要項

## ～一般コース～

### 1. 目的

福祉サービスにおけるリスクマネジメントとは、利用者の安全を最大の目的とした上で、サービスの質及び満足度の向上を目指す活動です。法人・事業所はその取り組みを推進するとともに、職員ひとり一人が現場において常にそのことを意識し、業務に臨む必要があります。

本研修は、実践的な講義及びロールプレイ等を通じて、事業所に勤める職員が、リスクマネジメントの大きな要素である「クレーム対応」について、その基本的な考え方や解決方法、交渉力等を習得することを目的として開催します。

### 2. 主催

社会福祉法人島根県社会福祉協議会（島根県福祉人材センター）

### 3. 日程・定員・会場

会場	期日	開催場所	定員
松江	令和元年 10 月 16 日(水)	いきいきプラザ島根 403 研修室（松江市東津田町 1741-3）	各 80 名
浜田	令和元年 10 月 25 日(金)	いわみーる 401 研修室（浜田市野原町 1826-1）	

※定員超過の場合、申込み〆切前であっても、申込受付を終了することがありますので予めご了承ください。

### 4. 参加対象

福祉サービス事業所及び市町村社会福祉協議会に勤務する職員

### 5. 時間・内容・講師について

時間	内容
9:00～9:25	受付
9:25～9:30	開会・オリエンテーション
9:30～12:00	<b>1. クレームの現状を振り返る</b> ①自分の部署、また自分のクレーム対応の弱い所 ②自分のクレーム対応を振り返る <b>2. クレーム対応の4つの基本手順</b> ①「組織の代表」という意識を持ち行動 ②「誠実な態度」で「お詫び」し、相手の「心情を理解」して話を「よく聴く」 ③何が問題になっているか「事実を確認」 ④代替案・解決策を提示 等 <b>3. 激務への対応</b> ①対応の流れ ②こんなとき、どうする？ <b>4. 無理な要求への対応</b> <b>5. 悪意のクレームへの対応</b> ①事例 ②悪意のクレームの見極め ③対応の流れ ④対応のポイント（対面） <b>6. その他のケース</b> ①当方に不手際がある場合 ②当方に非があるか分からない場合 ③相手が酔っている場合
12:00～13:00	昼食・休憩
13:00～16:00	<b>ロールプレイング(実践ケーススタディ)「困難な状況でのクレーム対応(激怒、無理な要求、悪意のあるクレーム等)」</b> ～「クレームをいながら感じたこと」「どのような対応ならば腹が立つか・許せるか」～ <b>7. 二次対応の原則を知る</b> ①二次対応～エスカレーションの考え方 ②エスカレーションフローの構築 <b>8. 組織としていかにクレームに対応するか</b> ①クレーム対応は組織対応 ②組織的クレーム対応体制をつくる ③月1回1時間のクレーム対策会議で、クレームを大幅削減する

#### 【講師】西崎 真由美 氏（株式会社インソース）

松下電器産業株式会社（現パナソニック株式会社）技術本部総務部人事課において、社内研修の企画運営業務に携わった後、建材・家具製造販売会社を経て、地元工務店の取締役・組織運営に携わるとともにコミュニケーション・接客スキルについて学ぶ。2014年に「デジタルナビゲーター、コミュニケーション講師」として独立し、官民様々な組織での講義経験を持ち、受講者から好評を得ている。

※研修内容・順序については若干変更する場合がありますのでご承知おきください。

## 6. 申込方法・受講決定・受講料

- ①令和元年9月20日(金)までに、別紙「受講申込書」によりお申込みください。
- ②受講を決定した場合、申込締切後、2週間前後で記載された送付先に決定通知を発送します。決定通知がない場合は、必ずご連絡ください。
- ③受講決定通知にあわせて受講料請求書を送付いたします。所定の期限までに受講料をお振込みください。(振込手数料が発生する場合にはご負担ください)

受講料：島根県社会福祉協議会会員 5,000円 会員外 8,000円

- ④決定後の受講取り消しはご遠慮ください。やむを得ず受講取り消される場合は、所定の期日までにご連絡いただいた場合のみ受講料を返金いたします。(手数料は事業所負担)

## 7. その他

- ①昼食は500円(弁当のみ・税込み)で斡旋します。受付時に業者が弁当券を販売します。
- ②会場は室温調整が十分にできないこともありますので、衣服等で調節できるように準備してください。
- ③研修中の録音・録画は一切禁止とさせていただきます。
- ④駐車場に限りがございますので、できるかぎり公共交通機関をご利用ください。
- ⑤地震・台風など、やむを得ない事情により研修会を中止せざるを得ない場合には、受講申込書に記載されたファックス番号宛(勤務先等)に一齐にお知らせするとともに、島根県福祉人材センターホームページにも掲載します。なお、研修当日の急な荒天等、実施の判断がつかない場合は、ホームページを確認の上、対応してください。
- ⑥インフルエンザ等感染症罹患など、健康状態によっては、受講をご辞退いただく場合がありますので、予めご了承ください。

## 8. お問い合わせ先・お申込み先

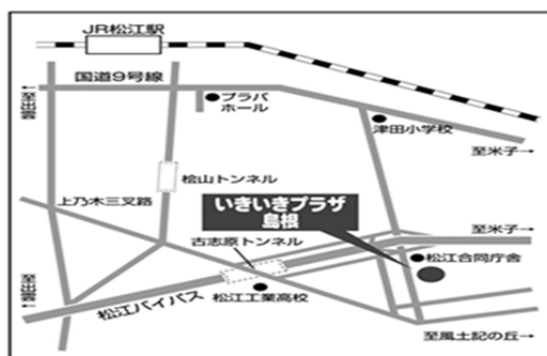
〒690-0011 松江市東津田町 1741-3 いきいきプラザ島根 2階

島根県社会福祉協議会(島根県福祉人材センター) 担当：落合・永瀬

TEL 0852-32-5975 FAX 0852-32-5956 HP <https://www.shimane-fjc.com/>

## 9. 会場案内図

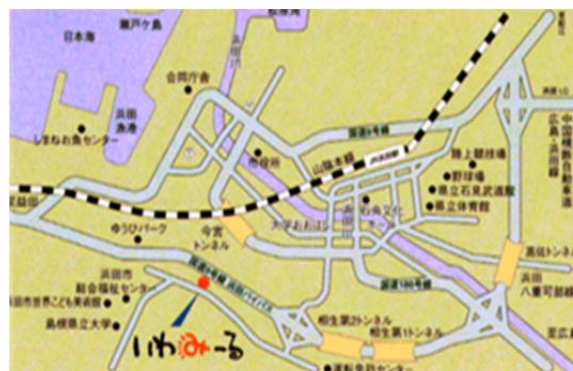
【松江会場】



いきいきプラザ島根(松江市東津田町 1741-3)

- JR 松江駅バス停より南循環線外回りにて約 20 分「県合同庁舎前」下車

【浜田会場】



いわみーる(浜田市野原町 1826-1)

- JR 浜田駅より「県立大学」行きまたは「大学循環」にて約 10~15 分「いわみーる」下車

受講者の皆様に関する個人情報、研修の受講名簿・名札の作成、研修テキストや各種資料の送付、履修状況管理、研修終了後の履修証明書の発行等、研修事業関連のみの目的で使用し、他の目的で使用することはありません。その管理については、島根県社会福祉協議会「個人情報保護規程」に基づき適切に行い、無断で第三者に提供することはありません。