

# 令和2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、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2年12月2日(水)	いきいきプラザ島根 403 研修室（松江市東津田町 1741-3）	50名

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定員の制限があります。定員超過の場合、申込み締切前であっても、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。（締め切った場合はHPでお知らせします）

※会場は、東部と西部が隔年開催になります。（R2 東部⇒R3 西部）

### 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

### 6. 申込方法・受講決定・受講料

- ①令和2年10月30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、約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。
- ⑦感染症対策の一環として、マスク着用の上、ご参加ください。

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. クレームの現状を振り返る</li> <li>2. クレーム対応の4つの基本手順</li> <li>3. 激務への対応</li> <li>4. 無理な要求への対応</li> <li>5. 悪意のクレームへの対応</li> <li>6. その他のケース</li> </ol>
12:00～13:00	昼食・休憩
13:00～16:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 実践ケーススタディ ～困難な状況でのクレーム対応～</li> <li>8. 二次対応の原則を知る 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</li> </ol>

### ○講師：杉谷 裕子 氏（株式会社インソース）

株式会社エディオン人材開発部において、社員研修の企画・運営を担当した後、本店商品担当責任者として、店舗運営・管理、従業員の育成を担当する。教員免許及び保育士資格を有する。2016年、株式会社インソース講師に就任。

※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。

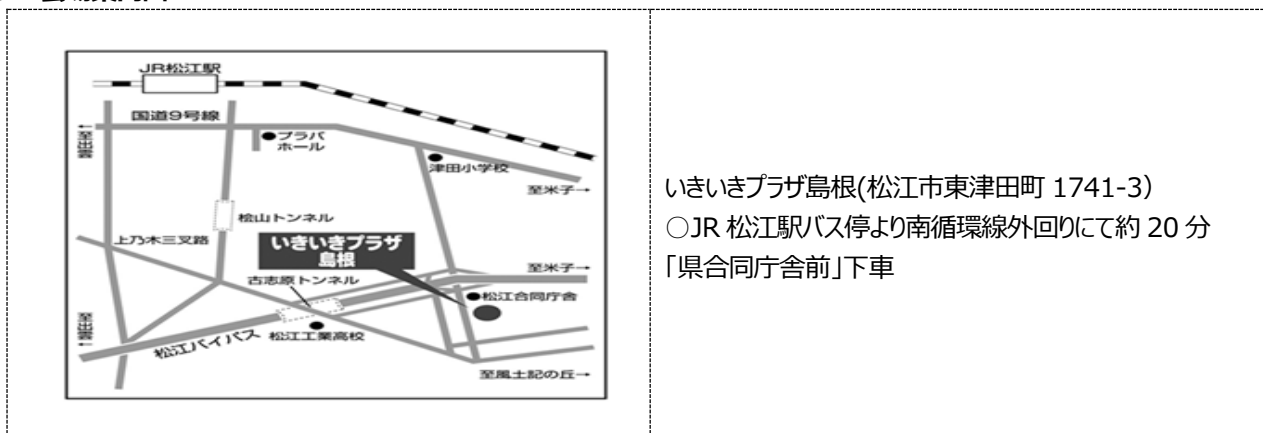
## 8. お問い合わせ先・お申込み先

〒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



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

受講者の皆様に関する個人情報は、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。