

令和3年度「リスクマネジメント研修Ⅰ」開催要項

～一般職コース～

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. 会場・日程・定員 ※定員超過の場合、申込者数に対し受講人数を調整させて頂く場合がありますので、予めご了承ください。

※会場は、東部と西部が隔年開催になります。（R3 西部⇒R4 東部）

会場	期日	開催場所	定員
浜田	令和3年12月7日(火)	いわみーる401・402 研修室（浜田市野原町1826-1）	60名

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 ※研修は集合研修ですが、講師は県外（広島県在住）のため、ZoomによるWebでの講義になります。

※昼食・休憩（60分）をはさみます。

時間	内容
9:00～	受付
9:25～	開会・オリエンテーション
9:30～16:00	<ol style="list-style-type: none">1. クレームの現状を振り返る2. クレーム対応の4つの基本手順3. 激怒への対応4. 無理な要求への対応5. 悪意のクレームへの対応6. その他のケース7. 実践ケーススタディ ～困難な状況でのクレーム対応～8. 二次対応の原則を知る<ol style="list-style-type: none">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

○講師：杉谷 裕子（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。

6. 受講申込方法及び受講決定等について

- (1) 令和3年11月5日(金)までに受講希望者を法人(団体)単位で取りまとめの上、別紙申込書により申し込みください(FAX可)。
- (2) 受講を決定した場合、令和3年11月中旬までに記載された送付先に決定通知を送付します。決定通知が届かない場合は、下記まで必ずご連絡ください。決定通知がない場合は、当日の受講受付ができません。
- (3) 受講決定通知に合わせて受講料請求書を送付いたします。記載されている期限までに所定の方法により受講料をお振込みください(振込手数料はご負担ください)。

島根県社会福祉協議会 会員：受講料5,000円/人 非会員：受講料8,000円/人

- (4) 決定後の取り消しはご遠慮ください。やむを得ず受講取り消しされる場合は、令和3年11月30日(火)午後5時までにご連絡頂いた場合に限り受講料を返金いたします。ただし、返金にかかる振込手数料はご負担頂きます。

7. その他

- (1) 昼食は500円(お弁当のみ・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) 会場では細かな室温調整が出来ませんので、衣服等で調節できるように予めご準備ください。
 - (3) 駐車場には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。
 - (4) 新型コロナウイルス感染症に関する状況や、地震・台風等、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郵送先またはFAX番号宛に一斉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。
 - (5) 研修中の録音・録画は一切禁止とさせていただきます。
 - (6) 受講者の健康状態によっては、参加をご辞退いただく場合がありますことを予めご了承ください。
- (7) 感染症対策の一環として、マスク持参(着用)の上ご参加ください。**

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：永瀬・山崎

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

9. 会場案内図



いいわみーる(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。