

令和4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. 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。

期日	実施方法	定員
令和4年12月7日（水）	受講者・講師ともに Zoom でのオンライン研修	50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、部下を持たない一般職の方

※リスクマネジメント研修Ⅱと重複して受講することはできません。

5. 時間・内容・講師

時間	内容
9:00～	受付
9:25～	開会・オリエンテーション
9:30～12:00	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 (1) 「組織を代表している」という意識を持ち行動する (2) 「誠実な態度」でまず「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「事実を理解」する (4) 代替案・解決策を提示する
昼食・休憩 12:00～13:00	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 (1) 悪意のクレームの見極め (2) 対応のポイント
13:00～16:30	6. その他のケース 7. 実践ケーススタディ 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

○講師：大坪 浩民（おおつぼ ひろたみ）氏（株式会社インソース）

社会保険庁年金相談室で毎月400～600名程度の年金相談対応や受給者のための年金説明会を行う等、相談体制の構築に尽力。社会保険庁廃止後は全国健康保険協会で職員の研修企画などに携わる。2010年から株式会社インソース講師に就任。これまでに1,600回以上の研修登壇実績を持っている。

6. 受講申込方法および受講決定等について

- (1) 令和4年11月7日(月)までに、URLまたはQRコードを読み込んで申し込みください。【申込みQRコード】
島根県福祉人材センターホームページからURLをクリックして直接入力も可能です。



<https://forms.gle/HEPVk9D318WZNMURA>

[R4リスクマネジメントI（一般職）受講申込書](#)

- (2) 受講を決定した場合、令和4年11月中旬頃に記載された送付先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) 受講決定通知にあ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：5,000円/人 非会員：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4年11月30日(水)午後5時までにご連絡いただ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いただきます。

7. その他

- (1) 講義資料は、受講料納入確認後に郵送いたします。
- (2) ZoomのURL、ミーティングID、ミーティングパスワードは、受講料納入確認後にお知らせいたします。
- (3) Zoom参加への受講者の準備品について

①	パソコン
②	カメラ
③	イヤホンマイク

- (4) **研修では、ブレイクアウトルームを使ったグループワークを行います。受講者お一人につき、パソコンを必ず1台ご準備ください。パソコン1台で2名以上の参加はご遠慮ください。**
- (5) グループワークの際に受講者同士で演習を行います。受講者同士のコミュニケーションを図るため、カメラ機能をオンにして行います。パソコンにカメラ機能がない場合は付属品のカメラをご準備ください。
- (6) 研修中の録音・録画は一切禁止とさせていただきます。
- (7) 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は、受講申込書に記載された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。

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/井上・永瀬

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

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。