

リスクマネジメント研修【苦情・クレーム対応】

開催要領

1 目的

利用者等からの苦情・クレームを、サービスの質の向上につなげていくことは重要である。一方で、近年「カスタマーハラスメント」と呼ばれる対応が困難な苦情・クレームが増えており、職員を守るためにも、組織的な対応が必要とされる。

社会福祉施設・事業所の管理職・リーダーがリスクマネジメントの観点から、対応が困難な苦情・クレームの要因等を理解し、組織全体で適切に対応するための手法を習得する。

2 目標

- ① 利用者や家族等からの苦情・クレームが起きる背景や要因、特性を知る
- ② 苦情・クレームの対応に向けた組織全体の取組みの必要性を学ぶ
- ③ 組織的な対応を可能とするため、法的な視点と対策を学ぶ

3 主催

兵庫県社会福祉協議会 福祉人材研修センター

4 日時

日 程	時 間
12月13日(月)	10:20~15:30

5 開催形態

オンライン

※Zoomを使用予定。詳細は、受講決定時にお知らせします。

※受講者お一人につき、1台の端末をご用意ください。

6 受講対象

県内の社会福祉施設・事業所で勤務する管理職（例：施設長、社協事務局長、部課長、部門管理者など）、指導的職員（例：係長や主任、ユニットリーダーなど）

7 受講定員

80名（原則、先着順）

- ・申込状況によっては、1施設当たりの参加人数を制限させていただく場合があります。
- ・申込多数の場合は、定員に達し次第、受講募集を締め切ることがあります。

8 受講料

6,200円（受講決定通知時に払込用紙を同封）

9 申込締切日

11月22日(月)

10 日程表

時間	研修科目	内 容
9:30	入室開始	
10:20	開講／オリエンテーション	
10:30 ～ 12:30	【講義1】 「苦情・クレームの現状と対策」 関西大学社会学部 教授 池内 裕美 氏	・苦情・クレームが起きる背景やその特性 ・「カスタマー・ハラースメント」に至るメカニズムと その特徴 ・組織的な対応のため求められる対策
	休憩	
13:30 ～ 15:30	【講義2】 「介護現場におけるハラースメントへの 法的な視点と組織対応」 福田法律事務所 代表弁護士 福田 大祐 氏	・法的な視点から対応を学ぶ ・職員と組織を守るために知っておくべき法令 ・組織対応マニュアルに必要な視点と項目 ※質疑応答の時間を含みます。
15:30	閉講／アンケート記入	

11 講師

池内 裕美 氏（関西大学社会学部 教授）

【講師プロフィール】

関西学院大学大学院商学研究科（博士課程前期課程）、同大学院社会学研究科（博士課程前期・後期課程）修了。博士（社会学）。広告デザイン会社勤務、日本学術振興会特別研究員などを経て、2003年より現職。専門は、社会心理学、消費心理学。現在の主な研究テーマは、過剰なクレームやモノのため込み、買物依存といった「逸脱的消費者行動」に関する心理的なメカニズムの解明。特に苦情研究は社会的注目度も高く、メディアからコメントを求められることも多い。著書に『消費者心理学』（共編著、勁草書房、2018年）、『消費者行動の心理学』（分担執筆、北大路書房、2019年）などがある。

福田 大祐 氏（福田法律事務所 代表弁護士）

【講師プロフィール】

平成20年、兵庫県弁護士会に弁護士登録。平成26年、福田法律事務所を設立。高齢者・障害者に関連する法律分野に携わり、近年は訪問看護師・介護員に対する暴力の問題にも取り組む。現在、兵庫県「訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議」委員を務める。

12 申込方法

- ① 申込にあたっては、当研修センターが定める「研修実施基本方針」「研修受講ルール」が適用されますので、あらかじめ内容をご確認ください。申込完了した場合は、これらに同意いただいたものとして取り扱います。
- ② 研修センターホームページの「研修の検索&お申込み」からホームページ上でお申込みください。入力されたメールアドレスに「申込確認のメール」が返送されますので、必ずご確認ください。
- ③ ホームページでご入力いただいた申込者情報（法人・事業所情報）は、次回の研修申込時に自動で入力されるため、便利です。

13 受講決定

- ① 受講の可否は、申込事業所宛に受講決定通知（文書）を郵送してお知らせします。
- ② 受講料は、受講決定通知時に同封の払込用紙にて、期限までに郵便局でお支払い願います。

14 キャンセル

お申し込み後にキャンセルされる場合は、下記までご連絡ください。

【申込・問合せ先】

兵庫県社会福祉協議会 福祉人材研修センター 研修企画部

〒650-0004 神戸市中央区中山手通7-28-33

(TEL)078-367-3001 (FAX)078-367-4522 (URL)<https://hfkensyu.com/>

【「研修実施基本方針」「研修受講ルール」をご確認ください】

兵庫県福祉人材研修センター（以下、研修センター）では、研修運営にあたって少しでも安心してご受講いただけるよう、下記のとおり「研修実施基本方針」・「研修受講ルール」を定めて運営しています。

ご受講にあたっては、下記の「基本方針・受講ルール」が適用されますので、ご同意のうえ、お申し込みください。詳細は、当研修センターホームページをご確認ください。

※それぞれのQRコードを読み込むと、
ホームページ内の各ページへアクセスが可能です

【研修実施基本方針】



【研修受講ルール】



令和3年度 リスクマネジメント研修【苦情・クレーム対応】 受講申込書

■下記の項目に必要事項をご記入ください。

(令和3年11月1日現在)

フリガナ			
氏名			
法人名			
施設・事業所名			
施設等住所 (受講決定送付先)	(〒 -)		
年齢層 (いずれかに○印)	・10歳代 ・20歳代 ・30歳代 ・40歳代 ・50歳代 ・60歳以上		
当該業務の 通算経年数	年	職名	
施設種別 (受講者が所属する種別 を1つ選択してください)	児童	1 児童養護施設 2 乳児院 3 母子生活支援施設 4 保育所 5 認定こども園 6 障害児施設(入所・通所)	
	障害	7 施設入所支援 8 共同生活介護 9 生活介護 10 共同生活援助 11 就労移行・就労継続 12 地域活動支援センター 13 相談支援事業所	
	高齢	14 特別養護老人ホーム 15 養護老人ホーム 16 デイサービスセンター 17 居宅介護支援 18 地域包括支援センター	
	その他	19 社会福祉協議会 20 救護施設 21 行政 22 その他 ()	
	この研修で学びたい 事項(箇条書きで3項目 程度)【必須】		
講義1で学びたい 事項【必須】			
講義2で学びたい 事項【必須】			
法人内での苦情・ク レーム対策のマニユ アルの有無【必須】	① マニュアル : 有 (年度に策定) ・ 無 ・ 策定予定 ② 研修の実施 : 有 ・ 無 ③ 建物のセキュリティの強化 : 有 ・ 無		
連絡先	フリガナ	TEL	
	担当者名	FAX	
		E-mail 【必須】	
備考欄	上記以外で、研修受講時に配慮等が必要な事項がある場合は、この欄にご記入ください。		

* 1事業所2名以上お申込みの場合は、受講申込者1人につき1枚ご記入ください。

※個人情報保護法施行に基づく取り扱い
「受講申込書」に記載された個人情報は、本研修業務の運営以外の目的で使用することはなく、また、その管理については、兵庫県社会福祉協議会「個人情報保護規程」に基づき適正に行い、無断で第三者に提供することはありません。