

「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」認証法人応援研修 2024

(社福) 広島県社会福祉協議会は、「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」制度認証法人を応援します。

オンライン研修

令和6年度 管理職・経営者のための苦情対応マネジメント研修 開催要領

～ 苦情を大きくしない・繰り返さないための管理職・経営者としての対応 ～

1 ねらい

- (1) 苦情対応の考え方と対応の手法を学ぶ。
- (2) 組織として苦情対応方針や実効性の高いマニュアルについて学ぶ。
- (3) 一度受けた苦情を再発させないように、業務改善に活かすポイントを習得する。

2 主催 (社福) 広島県社会福祉協議会 社会福祉研修センター

3 共催 広島県福祉・介護人材確保等総合支援協議会
広島県社会福祉法人経営者協議会、広島県老人福祉施設連盟

4 対象者 福祉施設・事業所の管理職・経営者 (管理監督者)

職務階層	<input type="checkbox"/> 新任職員	<input type="checkbox"/> 中堅職員	<input type="checkbox"/> チームリーダー	<input checked="" type="checkbox"/> 管理職	<input checked="" type="checkbox"/> 経営層
------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	---	---

5 開催方法

PCオンラインによる開催 (動画配信)

令和6年7月16日 (火曜日) 13時 ~ 10月16日 (水曜日) 17時

※この期間内であれば、配信動画を複数回視聴可能です。

6 内容

[講義]

「組織としての苦情対応の基本」

- ・ 苦情発生メカニズム
- ・ 組織的対応の必要性
- ・ 苦情に関する組織的対応 (拡大防止と再発防止)
- ・ 管理者層・経営層の役割
- ・ 苦情対応の組織的プロセス

「苦情に関する組織的対応の実務」

- ・ エスカレーションの仕組み
- ・ 苦情を大きくしない・長引かせないための対応
- ・ 合意形成のポイント
- ・ 苦情対応に当たった職員への対応

「組織としての苦情対応の仕組みづくり」

- ・ 苦情対応方針とマニュアル作成・改善のポイント (苦情の受付から業務改善までの流れ)

「まとめ」

※全体で3時間程度の講義を、4動画 (1動画45分間程度) に分割し配信します。

※本研修は、個人ワークを含みます。

7 講師 浅野 睦 ((株) フォーサイトコンサルティング 代表取締役)

《プロフィール》

(一財) リスクマネジメント協会理事。

リスクマネジメントや危機管理、災害対策、コンプライアンスを中心に、福祉施設、保育所、医療機関、企業などの研修やコンサルティングを行う。

東京都福祉サービス第三者評価・評価マニュアル作成や養成講習講師、厚労省主催の各県指導監査職員の研修講師を務め、福祉・介護職場の現状に精通している。

8 受講料 無料

9 申込期限 令和6年7月2日(火曜日)

10 申込方法 研修の申込フォームは、「ふくし・かいごネットひろしま」のホームページに掲載しています。なお、この研修は申込みが完了した時点で受講確定のため、決定通知書の送付はありません。

ホームページ URL : <https://www.fukushikaigo.net/>

11 PC オンライン研修の受講にあたって

(1) 準備物

パソコン (有線 LAN によるインターネットの利用が可能なもの)

※無線 LAN によるパソコンやタブレット、スマートフォンでの受講も可能ですが、画像や音声の不具合が生じる場合があるため、有線 LAN を推奨します。

(2) 受講申込から受講 (動画視聴) までの主な流れは次のとおりです。

時期 (目安)	主な流れ
2 業務日前 (7 月 11 日頃)	○受講用 URL 及び研修資料 (PDF)、パスワードをユーザー登録済みのメールへ送信 ※資料は、研修受講開始前までに印刷して準備してください。
研修当日 7 月 16 日 (火曜日) ～10 月 16 日 (水曜日) (動画視聴期間)	受講 (配信動画視聴) ※期間内であれば、いつでも複数回視聴可能です。

(3) 研修資料及び受講用 URL・パスワード (接続先情報) を受講決定者以外の第三者へ展開することを固く禁止します。

(4) 著作権保護の観点から、配信映像の写真撮影、録画及び録音、これを用いた引用、転用、配信、公開、研修資料の転載等を禁止します。

(5) 本研修の動画と資料データの著作権は、本会および研修講師にあり、著作権者が明示的に許可した場合を除き、複製、録音、録画等は、法律に抵触する可能性があります。

12 個人情報の取り扱いについて

受講申込書に記載されている個人情報は研修の目的のみに使用します。

13 その他

職員を対象とした「福祉施設・事業所のクレーム対応研修」は、8月に動画配信で実施予定です。

14 問合せ先 (社福) 広島県社会福祉協議会 社会福祉研修センター (担当: 小田)
〒732-0816 広島市南区比治山本町 12-2
TEL. 082-254-3460 FAX. 082-256-2228