

# 令和5年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項【中級編】

## 1. ねらい

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者は福祉サービス提供に関わる苦情の適切な解決に努めることが求められています。

福祉サービス利用者や家族から寄せられる苦情に適切に対応することは、サービス向上を図るうえで貴重な財産となり、職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。

また、一方で職員の言葉使いや利用者の気持ちに沿わない対応が苦情やクレームに繋がることも少なくありません。

本研修では、苦情対応の実践的な方法を身に付けていただくことにより、組織としての苦情解決の取り組みを強化し、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催するものです。

## 2. 主催

滋賀県運営適正化委員会

滋賀県社会福祉法人経営者協議会

## 3. 対象

- ① 福祉サービス事業所の苦情受付担当者及び苦情解決責任者
- ② 福祉サービス事業所の中堅職員（経験年数5年以上）
- ③ 第三者委員
- ④ その他関係職員

## 4. 日時

令和6年2月15日（木） 13:30～16:30（受付13:00～）

## 5. 会場

滋賀県立長寿社会福祉センター 第2・3・4研修室 【定員70名】

## 6. 講義内容

時間	内容
13:00～13:30	受付
13:30～16:30 (180分) (途中休憩あり)	開会・オリエンテーション 講師：コミュニケーションサポートオフィス 代表 喜山志津香（きやましづか）氏
	※ロールプレイ・演習を行い現場に即した内容 (25分) 講義1 「クレームに向かう姿勢」 ◇クレームをどう捉えるか ◇クレームの種類とレベル ～福祉施設でのクレームの特徴～ ◇クレーム“3ない”キーワード

	<p>(25分) 事例共有&amp;意見交換</p> <p>◆テーマ</p> <p>「寄せられるクレームの現状と発生原因」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に起こるクレームや困難なクレームの事例を共有し、その原因を分析する</li> <li>・ディスカッション → 発表 → 講師コメント</li> </ul> <p>(休憩10分)</p> <p>(20分) 講義2 「クレーム対応の実際」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇初期消火～解消までのステップ</li> <li>◇クレーム対応の際の聞き方</li> <li>◇あいづちと質問の技法</li> </ul> <p>(15分) ペアロール</p> <p>◆話の聞き方、対話とレーニング</p> <p>(25分) 講義3 「クレーム対応の際の話し方」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇コミュニケーションと人間関係</li> <li>◇クレームの際の話し方のポイント</li> <li>◇クレームを防ぐための伝え方</li> </ul> <p>(休憩10分)</p> <p><b>【10分】グループワーク</b></p> <p>◆言い換えチャレンジ!</p> <p>(15分) 講義4 「クレーム対応の際の話し方」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇角が立たないお断りの仕方</li> <li>◇それでも価値決しないとき対応</li> </ul> <p>(15分) ペアロール</p> <p>◆話の聞き方、対話とレーニング</p> <p>(10分) 講義5 「安心して苦情対応に臨める環境づくりとは」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆繰り返さないための職場連携</li> <li>◆「一人で頑張らない」～仲間とともに～</li> </ul>
16:30	閉会・終了

## 8. 参加申込

別紙「申込書」により、令和6年1月19日(金)までに本会あてFAXもしくは、E-mailでお申し込みください。

## 7. アクセス

滋賀県長寿社会福祉センター  
(草津市笠山七丁目 8-138)



※当日は駐車場が混雑することが予想されます。研修会場へは、できる限り乗り合わせまたは公共交通機関でお越しください。

### 【交通機関】

- ・ J R 瀬田駅から、バスで約 15 分 ※令和 5 年 12 月 10 日現在  
(帝産バス): 「カネボウベルパーク・びわ湖レストタウン経由  
長寿社会福祉センター行き」  
③ 番のりば 12:35 発 → 長寿社会福祉センター下車  
「びわ湖レストタウン 長寿社会福祉センター経由  
大学病院行き」  
③ 番のりば 13:03 発 → 長寿社会福祉センター下車

## 8. 申込先・問合せ先

◇滋賀県運営適正化委員会 事務局 (井口・西田)  
〒525-0072 草津市笠山 7 丁目 8-138 県立長寿社会福祉センター内  
TEL: 077-567-4107 / FAX: 077-561-3061  
E-mail: c-ansin@mx.bw.dream.jp