

現場職員のための苦情対応実務研修

～苦情対応コミュニケーションの方法～

概要

「苦情に対してどのように応じるか」を身につけることは大切ですが、対応のスキルやテクニックは苦情解決の本質的な問題ではありません。利用者のちょっとした変化に気づくことや、利用者の声なき声を聴こうとすることが根底になれば福祉において苦情対応は機能しないとんでも過言ではありません。この講座は、ロールプレイを通じて利用者視点で利用者の心情をよく理解することを重視した研修です。多くの気づきを得て、日頃の利用者対応にも活かしていただきたいと思います。

対象

現場リーダー職員、中堅職員

研修時間

6時間

カリキュラム例

内 容	形 式
苦情対応の考え方と方法(講義+ミニ演習) ・怒りのメカニズム ・苦情発生要因 ・苦情対応の考え方と対応の基本 (謝罪・傾聴・確かめ・状況説明・解決へのステップ) ・事例演習(個人ワーク) 苦情対応マネジメント(講義) ・組織としての苦情対応の考え方 ・訴訟を防ぐ苦情対応(リスクマネジメントの観点から) ・地域からの要望(声)に対応するための組織的取り組み ・苦情の受付から業務改善までの流れ(方針策定・対応計画など) ・苦情対応マネジメントシステム導入事例(社会福祉法人事例) (規程・マニュアル・記録・委員会・改善方法を仕組みとして紹介)	講 義 + ミ ニ 演 習
苦情対応ロールプレイ演習 ・苦情対応ロールプレイ ・状況説明を言い訳にしないためのポイント 組織としての苦情対応演習(グループワーク) ・事例演習(苦情の要因分析を行い、業務改善までを検討) ・演習結果の発表と共有 ・福祉現場における苦情対応のよくある悪い例 解説とまとめ	演 習