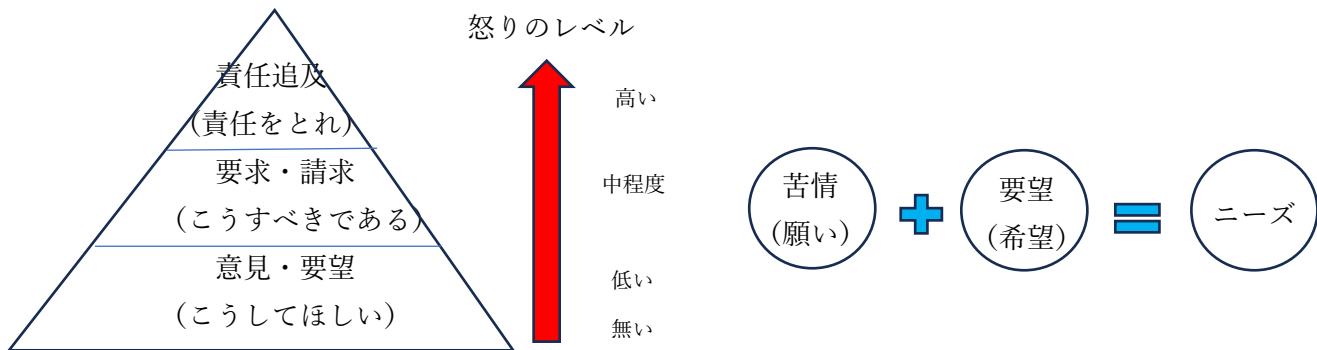


R5 福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（初級編）

開催日時：令和5年10月3日（火）13:00～16:00

開催方法：Zoom

「福祉サービスにおける相談・苦情への基本的対応」 講師：鹿児島国際大学教授 茶屋道 拓哉 氏



社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

◎意見や要望の段階で改善策を見つけることが肝要。

「怒っていないから」という理由で改善のヒントとしての意見や要望を放置しない。

◎苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり運営の適正化が確保される。

これらを実効あるものとする為、**記録と報告を積み重ねる**ようにする。

◎すべての職員が、苦情解決体制が存在することを理解し、苦情対応フローチャートを活用して対応する。

「カスタマーハラスメントへの対応」

講師：（株）ツクイスタッフ 郡 清美 氏

『カスタマーハラスメント』とは、業務を阻害したり、労働者の尊厳を傷つけたりする行為のこと。社会常識のラインを超えた「要求・要望」「方法・手段」である場合には、通常クレームではなく、カスタマーハラスメントと捉える。

◎通常クレームとの対応の違い

	通常クレーム	カスタマーハラスメント
対処にあたる目的	利用者満足の上昇 (利用者のご家族を含む)	危機管理
目指すゴール	信頼関係の構築 信頼関係の回復	短時間での終了
心がける対応	相手の心に寄り添う対応	毅然とした対応

対応力を高めるための心構え

- ① 初めからカスハラと決めてかからない
- ② 接遇レベルを下げない
- ③ 不当な要求には屈しない
- ④ 精神面で負けない
- ⑤ 臨戦態勢にならない

留意事項

- ① 対応窓口の一本化
- ② 相手の要求する責任者に容易に繋がらない
- ③ 面談時間はあらかじめ決めておく
- ④ 相手の指定場所での面談には注意する
- ⑤ 期待を抱かせるような曖昧な返事は禁物
- ⑥ 必要に応じて録音する
- ⑦ 警察や警備への連絡を躊躇わない