

# 現場での事故・苦情にいかに対応するか

## ～リーダーとしての心構え・考え方を学ぶ～

### ◆趣 旨

法人・施設での日常業務においては、利用者満足度の向上を目指し、質の高い福祉サービスの提供に邁進するとともに、事故や苦情等の突発的な事柄への対応も法人・施設内で整備されていることでしょう。しかしながら、いかに万全の仕組み・体制を構築しても、防ぎようのない偶発的な事故は日々生じているのが現状ではないでしょうか。

今回の研究会では、万一事故が生じた場合、法人・施設としてどう対応すべきかについて、法人・施設が負う法的責任を明らかにした上で、適切な事故対応の考え方・ノウハウを講義・グループ討議等を通して考えます。さらにはリスクマネジメントの基本的活動である苦情対応について、押さえておくべきポイントを学びます。

◆日 時 平成26年2月18日(火) 13:30～17:00

◆会 場 兵庫県福祉センター1階 多目的ホール

◆対 象

- ・兵庫県青年協議会 会員
- ・全国社会福祉法人経営青年会 会員
- ・法人・施設で事故や苦情対応に携わる幹部職員等

◆定 員 50名 ※定員になり次第締め切ります

◆参加費 兵庫県青年協議会 会員：無料  
〃 非会員：お一人3,000円  
交流会参加費：お一人5,000円

※交流会の参加費は会員、非会員を問わず、参加される方はご負担ください。(当日のキャンセルはお受けできませんので、ご了承ください。)

※研究会のキャンセルは、資料の送付に替えさせていただきますのでご了承ください。

※参加費・交流会参加費は、下記の指定口座に事前に振り込んでください(振込手数料は各自でご負担願います)。

但馬銀行 上筒井支店 普通預金 1118618

兵庫県社会福祉法人経営者協議会 青年協議会 代表 <sup>うめの</sup>梅野 <sup>たかあき</sup>高明

◆申込方法 別紙「参加申込書」に必要事項をご記入のうえ、下記までFAXにてお申込みください。

◆申込締切 平成26年2月10日(月)

◆申込み・問合せ先

兵庫県社会福祉法人経営者協議会・青年協議会 事務局(担当：岡地、廣瀬)  
TEL：078-242-4635 / FAX：078-271-3882

## ◆プログラム

時間	内 容
13：30～	開会・オリエンテーション (受付 13：00～)
13：40～ (90分)	<b>講義Ⅰ 「事故発生時の法的責任とその対応」</b> 法人・施設において、万一事故が発生した場合、対応によっては経済的な損失はもとより、これまで築き上げてきた信頼を失墜するなど、非常に大きなダメージを被ることが予想されます。そのような事態を防ぐべく、講義Ⅰでは事故に関わる法的責任の考え方を理解するとともに事後発生時の対応等について学びます。
15：10～	休憩
15：20～ (40分)	<b>グループ討議</b> 講義Ⅰを踏まえ、事故発生時における適切な対応方法や施設長等の管理的責任の立場として心得ておくべき考え方・姿勢・備えておくべき知識等について、各グループで議論します。
16：00～	休憩
16：10～ (50分)	<b>講義Ⅱ 「“苦情” を利用者満足度向上につなげる」</b> 苦情対応はリスクマネジメントにおける基本的かつ重要な取り組みですが、特に「利用者満足度の向上につなげる」視点が欠かせません。講義Ⅱでは、福祉サービスに求められる利用者満足（CS）の要素を整理した上で、押さえておくべき対応のポイントを学びます。
17：00	閉会
18：00	<b>交流会</b> (2時間程度。三宮近辺で行います。) 講師にご参加いただき、研究会の時間内では聞けなかった情報や参加者相互での交流を図る機会とします。ぜひともご参加ください。

## ◆講 師 株式会社インターリスク総研 上席コンサルタント 砂川 直樹氏

### 【略歴】

1995年京都大学卒業。三井住友海上火災保険株式会社に入社。2000年に経済産業省 経済産業政策局へ出向。2002年に㈱インターリスク総研へ出向し、現在に至る。  
 専門領域は、福祉・医療分野における事故予防・事故対応等リスクマネジメント全般及び福祉・介護に係る社会制度等。全国及び都道府県の社会福祉協議会や全国経営協が開催する研修会の講師を多く務めているほか、多くの研究・コンサル実績や著書がある。

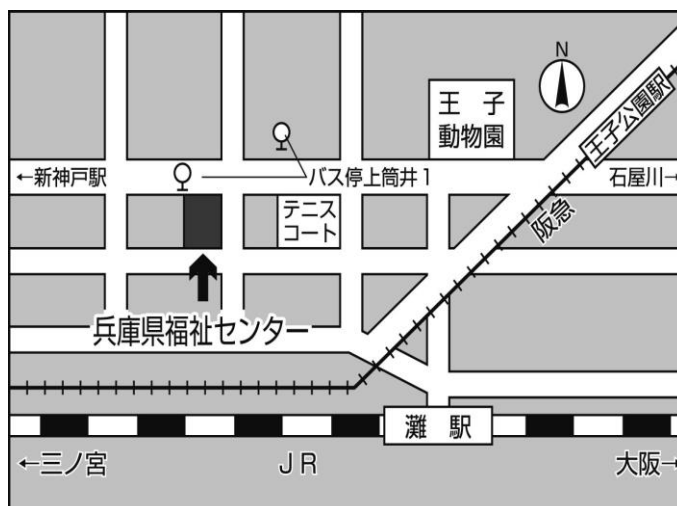
## ◆会場案内

兵庫県福祉センター

(神戸市中央区坂口通 2-1-1)

### アクセス

- \* JR灘駅、阪急王子公園駅より徒歩 10 分
- \* 神戸市バス「上筒井 1 丁目」バス停下車すぐ
- ※福祉センター南側の無料駐車場は台数が限られております。満車の場合は、センター近隣の有料駐車場をご利用ください。



**兵庫県社会福祉法人経営者協議会・青年協議会**  
**平成25年度 定例研究会(第2回) 参加申込書**

日時:平成 26 年 2 月 18 日(火) 13 時 30 分より

会場:兵庫県福祉センター1 階 多目的ホール

青年協事務局は本申込書に記載された個人情報について、参加者との間の連絡に利用させていただくほか、本定例研究会に必要な範囲内で利用させていただきます。

法人名			
施設名			
所在地	〒		
電話番号		FAX番号	

参加者氏名・役職	交流会	会員区分(1~5のいずれかに○を記入)
フリガナ ..... (役職: )	参加 ・ 不参加	1. 兵庫県青年協会員 2. 全国社会福祉法人経営青年会会員 3. 1もしくは2の会員所属法人・施設の職員 4. 経営協会員 5. その他(1~4以外)
フリガナ ..... (役職: )	参加 ・ 不参加	1. 兵庫県青年協会員 2. 全国社会福祉法人経営青年会会員 3. 1もしくは2の会員所属法人・施設の職員 4. 経営協会員 5. その他(1~4以外)
フリガナ ..... (役職: )	参加 ・ 不参加	1. 兵庫県青年協会員 2. 全国社会福祉法人経営青年会会員 3. 1もしくは2の会員所属法人・施設の職員 4. 経営協会員 5. その他(1~4以外)
<連絡事項>		

**送信先FAX番号 078-271-3882**