



▲研修の様子

です。例えば、事故
やトラブルなどで家
族からクレームが
あった際は、相手の
驚きと不安な気持ち
を汲み取り、感情に
寄り添ったコミュニ
ケーションをとる技
術が求められます。
また、事業所ではト
ップと現場職員の階
級の差が大きくな
り、中間管理職など
の役割とそれに至る
ための準備が課題と
なっているため、人
材マネジメントに関
する知識は重要です。

将来像明確化で 離職率20分の1

研修内容は、
「研修、コミュニケーション研
修をメイ
カ。」「
林田「コミュニケーション
の研修を方
法を学ぶこ
ベーション
が上がるた
という感想
のほかに、
受講者の
発言の場
も多設け
られてい
るため、
施設長
や職員
から互に
「職
修を続け
ていき
たい」と
思
います。」
の考えを
知
います。」

「護福祉経営士 説明会」

12月20日開催

「護福祉経営士」は、
度対応、情報活用などの
知識を備えた人材を育成
する。今日の参加者には、
護福祉経営士2級試験の
重要ポイント解説や予想
問題、第1回試験で出題
された問題などを抜粋掲
載した「合格サポート
ブック」を贈呈する。
また、同日・同会場に
て東北エリア第1回定例

ヤリア

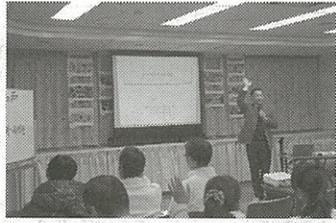
合掌苑

トラブル共有し 利用者の声反映

社会福祉法人合掌苑
(東京都町田市)は、
法人内の職員向けに
「お客様の声反映プロ
ジェクト研修」を行っ
ている。

この研修は、実際に
法人内で起きたトラ
ブルやクレームを基
にロールプレイを行い
、対応方法を考えるとい
うもの。

2011年に「苦情
対応プロジェクト」と
して苦情に対する法人
としての方針作りを始
めたことがきっかけ
で、その後、「対応す
べきは苦情だけではな
い」との考えから、昨
年より利用者の要望や
声なき声についても検
討する同研修が始ま
った。



▶講演する浅野社長

会も行う。当日は「東北
の介護福祉経営におけ
るネットワーク」の重
要性について」をテーマ
に社会福祉法人柏松会
(宮城県柴田郡)の早坂

ティングや人材研修な
どを行うフォーサイツ
コンサルティング(東
京都千代田区)の浅野
睦社長。

先月15日に行われた
研修では法人内3事業
所の職員が集まり、デ
イサービスでのクレ
ーム対応や食事拒否など
の事例についてロール
プレイを行なった。



▲実際の事例を基にロールプレイを行った

事例体験で対応力強化 3事業所集まり研修

多くの場合、自分が経
験した過去の情報を当
てはめて『自分の見方』
を作っており、それら
は皆異なる。そのため
様々な事例を体験し、
他人の価値観を多く持
つことでアンテナを沢
山張り巡らせることが
大切。今後この研修
で学んだ対応力をプ
ラッシュアップしてほ
しい」と締め括った。

同法人の長村将宗マ
ネージャーは「合掌苑
では、関わるすべての
人を幸せにするという
ミッションに向かい、
法人全体がチームと
なって取り組む方針の
ため、他の職員の仕事
内容や抱えている問題
について知ることは
とても重要。また、3事
業所の職員が集まるこ
とで横の繋がりを作る
良い機会にもなる。今
後もこのような研修を
継続して行っていき
たい」と話した。

研修の最後に浅野社
長は「人の物の見方は
価値観多く持ち
アンテナを張る
研修の最後に浅野社
長は「人の物の見方は
価値観多く持ち
アンテナを張る