

## クレーム対応研修実施要綱 ～クレーム対応スキルを磨こう！～

### 1 研修のねらい

多様化するクレームに対し、どう向き合い、どのように対応して行くかについて、講義と演習を通じて、クレームに対する基本姿勢や対応の基本スキルを学び、解決までの流れやポイントを学ぶとともに、担当職員のスキル向上につなげることを目的とします。

#### 〔ポイント1〕

- ・クレームの発生メカニズムを理解する。
- ・クレーム対応の基本姿勢を学ぶ。

#### 〔ポイント2〕

- ・クレーム対応の基本を学ぶ。
- ・具体的な対応方法を学ぶ。
- ・クレームの解消から職場への反映方法を学ぶ

### 2 受講対象

社会福祉施設（保育所含む）、介護保険施設・事業所、社会福祉協議会等で、苦情相談やクレーム対応を担当する職員及び管理職員等

### 3 期 日

令和5年8月10日（木）

### 4 受講定員

80名

※申込受付期間内であっても定員に達した場合、申込みを締め切る場合があります。

### 5 会 場

秋田県社会福祉会館 10階大会議室（秋田市旭北栄町1-5）

### 6 申込受付

6月8日（木）午前9時～6月29日（木）

上記申込期間中に「研修受付システム」にログインの上、お申込みください。

※6月8日（木）午前9時から申込みができます。申込み開始時刻以降に、該当の研修名が表示され申込みができます。受付開始日より前には、表示されませんので御留意ください。

### 7 受講料

秋田県社協会員施設職員 ※（注1） 5,000円

秋田県社協非会員施設職員 8,000円

※（注1）令和5年6月1日現在で会員登録されている施設・事業所の職員。

※受講料は、事前にお振込みいただきます。振込手数料については、各自で御負担願います。

### 8 受講可否

7月5日（水）までにメールで受講可否を御連絡いたします。期日を過ぎても連絡がない場合は、お手数ですが担当まで御確認願います。

また、受講決定者には「受講決定通知書兼受講料請求書」を7月5日（水）までにメールでお送りします。受講料は期日までお振込みください。詳細は、受講決定通知にてお知らせします。

## 9 留意事項

### (1) 新型コロナウイルス等の感染症対策

本会が実施する福祉保健研修は、感染症に対する重症化リスクが高い福祉サービス利用者への援助職者を対象としているものです。新型コロナウイルス感染症等の拡大予防の観点から、本年度の研修実施に当たって、当面の間、研修会場内でのマスク着用を求めます。

研修趣旨を御賢察の上、受講の申込みの際に御配慮くださるようお願いいたします。

なお、手洗い・手指消毒の呼びかけ、消毒液の設置、研修会場の換気等、引き続き感染予防対策をとって行います。

### (2) 申込受付

受付期間内で定員の範囲内において先着順とします。申込受付期間内であっても、定員に達した場合は申込受付を締め切りますので、あらかじめ御了承ください。

### (3) 研修カード

全日程の受講を要件として修了証明をします。研修カードをお持ちの方は、当日御用意ください。お持ちでない方は、受付時にお申し出ください。

### (4) 駐車場

会場となる秋田県社会福祉会館の駐車場は、当研修受講者の駐車を保証するものではありません。満車の際は、別添地図を参照の上、周辺の有料駐車場を御利用ください。

また、駐車場の混雑解消に御協力ください。

### (5) 昼食

受講者各自で準備願います。なお、当日は業者による弁当の注文受付（650円）の他、館内には「レストラン SUNSUN」がありますので御利用ください。

### (6) 空調

秋田県社会福祉会館では、環境への配慮及び節電・省エネルギーを心がけた空調を実施しております。受講者は研修開催時期の気候に応じ寒暖等が調整できる服装で御協力ください。

### (7) その他

今後の新型コロナウイルス感染症等の状況によっては、研修を延期・中止する場合があります。開催に関して変更があった場合は、別途連絡します。

#### 《研修に関する 問い合わせ・申込先》

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会 施設振興・人材・研修部

(秋田県福祉保健人材・研修センター)

研修担当／伊藤・佐藤（一）

〒010-0922 秋田市旭北栄町 1-5 秋田県社会福祉会館 7 階

TEL 018-864-2775 FAX 018-864-2840

#### 《会員及び入会方法等に関する問い合わせ先》

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会 総務企画部 総務・企画情報担当

TEL 018-864-2711

## 〔日 程 表〕

|                     | 日 時               | 研 修 科 目   |
|---------------------|-------------------|---|
| 8<br>/<br>10<br>(木) | 9 : 00 ~ 9 : 45   | 受 付   |
|                     | 9 : 45 ~ 10 : 00  | オリエンテーション   |
|                     | 10 : 00 ~ 12 : 00 | 〔講義 1〕 「クレームへの基本姿勢」<br>・クレームに対し、どのように向き合うべきか<br>・クレームの価値と利点を考える<br>〔演 習〕 グループディスカッション「情報交換」<br>「クレーム対応経験の事例検討」  |
|                     | 12 : 00 ~ 13 : 00 | 昼食・休憩   |
|                     | 13 : 00 ~ 16 : 00 | 〔講義 2〕 「クレーム対応の基本スキル」<br>・カギとなる心理変化への配慮<br>・クレーム対応場面で効果的な聞き方の技術<br>・受容・共感・肯定姿勢の表現技法<br>〔演習 1〕 グループディスカッション「演習準備」<br>〔演習 2〕 ロールプレイング「クレーム対応の実際」<br>〔講義 3〕 「クレーム対応の流れを理解する」<br>・クレーム解消への流れとステップ<br>・ステップごとのポイント<br>〔講義 4〕 「さらにクレーム対応力を高めるために」<br>・クレームを組織に生かす<br>・人間的な成長とクレーム |
|                     | 16 : 00 ~         | 研修アンケート記入ほか   |

【講師】 株式会社 話し方教育センター （東京都港区新橋 4 - 30 - 6）  
 依光 朋子 氏