

# 令和4年度 クレーム苦情対応講習会 開催要綱

～クレーム対応手法を学び、ストレスから身を守る～

## 1. 目的

利用者が福祉サービスを選択し、契約によりサービスを利用する仕組みにおいて、受けたサービスに不満や疑問が生じ、利用者本人や家族等から「苦情」「クレーム」として現れることがあります。

これに対し、福祉施設・事業所が組織として真摯に向き合い、迅速・適切に対応できることで、利用者との信頼関係を築く機会ともなります。

本研修では、「クレームはどの事業所でも起こり得る」という視点で、クレームを受ける際の心構え、クレーム対応時の効果的なコミュニケーション手法を学び、職員をそのストレスから守ることを目的に開催します。

## 2. 主催

社会福祉法人 福利厚生センター（ソウェルクラブ）

社会福祉法人 福井県社会福祉協議会（ソウェルクラブ福井県事務局）

## 3. 参加対象者

法人代表者が推薦するソウェルクラブ会員を対象とします。

原則として、1事業所1名

## 4. 開催期日等

開催日	令和4年10月3日（月）10:00～16:00
定員	20名 ※定員を超えた場合、受付を締め切らせていただく場合がございます。
開催形式	Zoomによるオンライン受講

## 5. 講習内容

別紙プログラム参照

## 6. 参加者負担等について

- ・講習会参加費、資料代は無料です。
- ・ZOOMのアプリをダウンロードしたマイク・カメラ機能付きのパソコンを1名につき1台ご用意ください。原則・自施設にて受講いただきます。

## 7. 参加申込方法

- ・別添「参加申込書」を、福井県社会福祉協議会あてにFAXしてください。

## 8. 申込み期限

令和4年9月2日（金）【必着】 ※ 先着順ではありません。

## 9. 参加者の決定

参加申込者数が定員を越えた場合は、福井県社会福祉協議会で参加者の選定をしたうえで、郵送にて参加の可否をお知らせします。

## 10. お問い合わせ 福井県社会福祉協議会 総務企画課 担当：鈴木 友美

910-8516 福井県福井市光陽2-3-22

Tel 0776-24-2339 Fax 0776-24-8941

令和4年度 福利厚生センター

「クレーム苦情対応講習会」プログラム

日 時	内 容	講 師
9:20~9:50	<u>受付開始</u>	株式会社 話し方教育センター 専任講師 藤原 真理弥氏  《講師紹介》 オーストラリア・メルボルン の小学校での日本語指導を経 て、航空会社国内線業務に従 事。 2015年より、話し方教育セン ター講師として、広く全国の自 治体、企業、福祉団体等の集合 研修にあたっている。
9:50~10:00	<u>開会・オリエンテーション</u>	
10:00~12:00	【講義・演習】  ・クレームへの基本姿勢 クレームに対しどのように向き合うべきか クレームの価値と利点を考える ・クレーム対応経験の事例検討	
12:00~13:00	<u>昼食・休憩</u>	
13:00~16:00	【講義・演習】  ・クレーム対応の基本スキル カギとなる心理変化への配慮 クレーム対応場面での効果的な聞き方の技術 受容・共感・肯定姿勢の表現方法 ・クレーム対応の実際、対応の流れ さらに対応力を高めるための留意点	
16:00	<u>閉 会</u>	

※内容および時間に多少の変更がある場合があります。

(参加申込書)

令和4年 月 日

ソウェルクラブ 令和4年度「クレーム苦情対応講習会」参加申込書

ソウェル  
契約者コード

--	--	--	--	--	--	--	--

法人名

代表者名

印

電話番号

記入者名

標記について下記会員の参加を申込みます。 **※必ず全項目をご記入ください。**

参加者氏名	ソウェル会員番号	職名・職種
(フリガナ) (漢字)		
(性別) 男性 ・ 女性	種別 ・老人 ・障害 ・児童 ・社協 ・その他	
勤務先施設名		
勤務先住所	〒	
勤務先電話番号		
勤務先FAX番号		
メールアドレス	@	

※上記に記載いただいた内容は、本研修の受講者名簿として使用します。

<申込先> 福井県社会福祉協議会 総務企画課 担当：鈴木  
FAX 0776-24-8941

<申込期限> 令和4年9月2日(金) [ 必着 ] ※先着順ではありません。

## ～ オンライン研修の参加方法 ～

オンライン（Zoom ミーティング）でのご参加の際、以下をご確認ください。

### ■ 使用機器の確認（動作環境）

#### ① パソコン

原則、研修の場合は、パソコンは1名につき1台ご用意ください。自施設にて受講いただきます。

#### ② web カメラ

パソコン等に内蔵されているもの、または USB 等で接続する外付けのものをご準備ください。  
本研修（Zoom ミーティング）では、受講者側のカメラを常にオンにした状態で受講いただきます。

#### ③ マイク付きヘッドセット

音声（スピーカー）は、パソコン等に内蔵されているものでお聞きいただけますが、マイク付きのヘッドセットの使用を推奨します。（マイク付きのイヤホンでも可）

<使用備品（例）>



パソコン



ウェブカメラ

※パソコンに内蔵されていない場



マイク付きヘッドセット

### ■ 「Zoom」アプリのダウンロード

事前に使用予定の機器に「Zoom」アプリをインストール／ダウンロードしてください。インストール／ダウンロードは無料です。なお、研修に参加するだけであれば Zoom アカウントの取得（サインアップ）は不要です。

\* 「Zoom」のダウンロード／インストールはこちら <https://zoom.us/download>  
(Zoom ダウンロードセンターより「ミーティング用 Zoom クライアント」をダウンロードしてください。)

### ■ 「Zoom」の接続に関して

長時間にわたり映像・音声を視聴いただくため、安定した通信状況下でご参加ください。自施設において有線 LAN でインターネット接続されたパソコンでのご参加を推奨します。

\* Zoom 使用のシステム要件はこちら

<https://support.zoom.us/hc/ja/categories/200101697> (Zoom ヘルプセンター)

### ■ 受講環境

お互いの声が聞き取りやすい環境、グループワークなどで声を出せる環境をご準備ください。

### ■ その他

講義の録音・録画、写真撮影等はすべて禁止いたします。

