

# 令和5年度クレーム対応研修（基本編）

～お客様相談室で毎日100本クレームを受けて学んだクレーム対応術～

## 実 施 要 項

### 1 目 的

福祉サービスを利用するご本人やご家族等からの意見や不満、疑問に対して、組織として真摯に向き合い、対応することで質の高いサービス提供や再発防止につながります。しかし、苦情やクレーム対応について、苦手意識や関わりたくないという心理から、初動が遅れることで二次クレームに発展する場合があります。

本研修では、一般的なクレームに対し、「クレームは必ず発生する」ということを前提として、クレームを受ける際の心構えや対応術について学んでいただきます。

### 2 主 催

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

### 3 日 時

令和5年6月26日（月）午前10時から午後4時45分まで

### 4 研修形態

Z o o mミーティングを使用したオンライン研修



### 5 受講対象及び定員【定員45名】※申込みは先着順とさせていただきます。

- (1) 県内の社会福祉施設・福祉サービス事業所等に勤務する職員
- (2) 県内の市町村社会福祉協議会に勤務する職員

### 6 研修日程

時 間	内 容	講 師
9:30～	ログイン・入室開始	ブレイクステート 代表 吉田こうじ 氏
9:55～	オリエンテーション（事務連絡）	
10:00～	①クレームと苦情 ②怒りの心理 ③安易に長期化させてはいけない理由	
12:00～13:00	昼食・休憩	
13:00～	④第一声で勝負は決まる ⑤火に油を注ぐ人、鎮火する人の決定的な違い ⑥クレームが満足に変わるヒント ⑦クレーム対応演習 ⑧まとめ	
16:45	終了	

※講義の進み方によって記載された時間を前後する場合があります。講師指示の下、適宜休憩を

します。

※研修内容は、当日までに変更の可能性があります。

## 7 申込方法

宮城県社会福祉協議会HP (<http://www.miyagi-sfk.net>) の「研修受付システム」から申込みをしてください。詳細は別添資料「研修会・講習会申込方法の御案内」を御確認ください。

**※申込締切 令和5年6月9日（金）午後5時まで**

## 8 受講料振込について

令和5年6月12日（月）に、本会研修課から申込者宛てに「受講料振込の御案内」をメールで一斉送信します。メールに添付された案内文と下表を確認の上、本会指定口座へ受講料を振り込んでください。会員種別で受講金額が異なりますので、お間違えのないよう御注意ください。

※振込期日 令和5年6月20日（火）まで

※振込手数料は、申込者（送金人）負担となります。

種別	詳細	金額(1名につき)
一般（非会員）		10,000円
宮城県社会福祉協議会 会員	①第一種会員 市町村社会福祉協議会の職員	5,000円
	②第二種会員 社会福祉施設で入会している団体の直属職員	
	③第三種会員 社会福祉関係団体で入会している団体の直属職員	
	④賛助会員 会費を納入していただいている個人又は、団体の職員	

## 9 オンライン研修受講の流れについて

別紙「クレーム対応研修（基礎編） 当日までの流れ」参照。

- (1) グループワーク等を行いますので1人1台のパソコンで受講してください。カメラやマイクが使用できるよう事前に確認してください。環境音やハウリングの防止のため、受講環境の整備やヘッドセット等の御準備をお願いします。
- (2) 本研修ではZoomミーティングを使用しますので、事前にアプリケーションをインストールしてください。
- (3) Zoomミーティングについて、本会での接続テストの実施は予定しておりません。研修会当日は、時間に余裕を持った接続・入室に御協力ください。
- (4) パソコン機器等の操作面についてのお問合せには、対応できませんので御了承ください。

## 10 その他

- (1) 受講申込後に、欠席又は申込事項に変更がある場合は、速やかに研修受付システムから修正するか、本会研修課までお知らせください。
- (2) 受講申込時に入力いただいた個人情報は、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。

なお、氏名・勤務先名・職名を記載した受講者名簿を、受講者間の情報交換を目的として配付しますので御了承ください。差し障りのある場合、あらかじめ事務局まで御連絡ください。

(3) 不測の事態により急遽研修の開催や内容を変更する場合は、宮城県社会福祉協議会のホームページ (<http://www.miyagi-sfk.net/>)に情報を掲載しますので、研修当日まで御確認ください。

## 1 1 問合せ先

宮城県社会福祉協議会 人材育成部研修課 (担当：大川・高橋)

〒980-0014 仙台市青葉区本町3丁目1-6 宮城県本町第3分庁舎2階

TEL 022-225-8479

FAX 022-797-1203