

令和6年度 クレーム対応研修 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からの意見や不満に真摯に向き合い、対応することは、再発防止だけでなく、質の高いサービスの提供と利用者満足度の向上につながります。しかしながら、クレーム対応への苦手意識や、関わりたくないという心理から、初動が遅れることで相手の不満を増長させてしまう場合があります。

また、近年は顧客からの過度、不当な要求が社会問題となっており、本研修では、それら問題に適切に対応する力を身につけることを目的に、心構えや、具体的対応方法等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6年6月4日（火）午前10時から午後4時まで



4 会場

みやぎハートフルセンター 2階 大会議室1（仙台市青葉区上杉3-3-1）

5 受講対象

- (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 定員 45名程度（先着順）

7 研修日程

時間	内容	講師
9:30～	受付開始	Hearty りい〜す仙台 代表 若山 博美 氏
9:55～	オリエンテーション（事務連絡）	
10:00～	(1) クレームとは (2) なぜ、クレームは発生するのか？ (3) 利用者の事前期待 主な要素 (4) クレームは氷山の一角 (5) 利用者の心情を考える	
12:00～13:00	昼食・休憩	
13:00～16:00	(6) クレーム対応の6つのステップ (7) タイプ別クレームの特徴と対応 (8) カスタマーハラスメントの概要と対策 (9) 組織としてのクレームの予防措置 (10) 本日の研修の振り返り	
16:00	終了	

8 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。研修受付システムの「研修会申込はこちら」から入り、メールアドレスを入力して「申込を開始」をクリックすると、申し込み用のURLが記載されたメールが届きます。画面の案内に沿って、必要事項を入力してください。

※申込締切 令和6年5月16日(木)午後5時まで

9 受講料について

申込締切日以降、申込者へ「受講料振込の御案内」をメールで送信します。

メールに添付された案内文と下記の表を確認の上、本会指定口座へ受講料を振り込んでください。会員種別により受講金額が異なりますので、お間違のないよう御注意ください。

なお、希望者には、インボイス制度に則った“適格請求書”を発行します。申し込み時に、請求書の宛先を御入力ください。請求書が不要の場合は、「不要」と記入してください。

※振込期日 令和6年5月31日(金)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	

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、本会研修係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。

11 申込・問合せ先

宮城県社会福祉協議会 みやぎハートフルセンター
福祉研修センター 研修係(担当: 宍戸、大川)
〒980-0011 仙台市青葉区上杉3-3-1 2階
TEL 022-225-8479 FAX 022-797-1203

<研修会場について>

みやぎハートフルセンター 仙台市青葉区上杉3-3-1

※駐車場がないため、車を使用する場合は近隣の有料駐車場を利用してください。

※会場内での水分補給は水かお茶のみ可能です。それ以外の飲食は原則禁止となりますので、
昼食時は近隣の飲食店を利用願います。

