

令和6年度クレーム対応力強化研修（入門編） 実施要項

～クレームを感動に変えるコミュニケーション技術を学ぶ～

1 目的	福祉サービス利用者等のクレームにどのように対応するかは、良質な福祉サービスを提供するうえできわめて重要です。 そこで、クレームに適切に対応するための、基本的スキルを修得することを目的として本研修を開催します。
2 研修形態	集合型研修及び録画配信型研修 ※研修日程のとおり
3 開催日時	集合型日程 令和6年7月25日（木） 9：50～16：00 ※受付開始は9：20～ 録画配信研修 令和6年7月11日（木）～8月15日（木）
4 集合研修 開催場所	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館4階 大研修室 （水戸市千波町1918）
5 対象者	社会福祉施設・事業所等に勤務する苦情解決責任者及び苦情受付担当者等 （新たに担当になった方向け） 【定員96名】 ※定員になり次第、申込期限前でも締め切りさせていただきます。（先着順）
6 受講料等	県社協会員1人あたり 3,000円（税込・資料代を含む） 県社協非会員1人あたり 5,000円（税込・資料代を含む） ※申込締切後、請求書をメールでお送りしますので、振込期限までに必ずお振込みください。
7 申込方法	研修システムにより、お申し込みください。 ※申込された方は、申込締切後「承認通知」をメールで送付します。
8 申込期間	令和6年5月2日（木）～令和6年6月20日（木）
9 留意事項	① 修了証の氏名は受講申込者となりますので、受講者を変更する場合は、研修システムで変更してください。 ② 申込締切後のキャンセルについては、「社会福祉事業従事者研修受講料のポリシーについて」をご確認ください。（代理の方の出席をお勧めします。） ③ 受講申込みに記載された個人情報、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。 ④ 配信などの変更・中止等は、研修システムページに掲載します。 →掲載場所→ 茨城県社会福祉協議会研修システムページ (https://www.ibaraki-kenshu.jp/kenshu_user/) 茨城県社会福祉協議会トップページからシステムページに入れます。 ⑤ 動画を視聴するためには、インターネットに接続できる環境及び資料等をプリントアウトできるプリンタ等を準備していただく必要があります。 ⑥ <u>動画と資料データの著作権は、研修講師にあります。録画・録音・撮影、スクリーンショットやダウンロードおよび資料等の無断転用や受講用URLの無断転載は固くお断りいたします。万が一これらの行為が発覚した場合、著作権および肖像権侵害で対処させていただくことがございます。</u> ⑦ 昼食はご自身でご用意ください。研修室内のみ飲食可能です。
10 修了証	受講者は、研修アンケートを期限までに提出してください。 アンケート提出後、「研修システムマニュアルVer10」のP32もしくは「研修アンケートの提出方法」を参照のうえ、修了証をダウンロードしてください。
11 問合せ先	社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部（仲田・大谷） TEL：029-244-3755 E-MAIL：kenshu@ibaraki-welfare.or.jp

研 修 日 程

【集合型研修】 7月25日（木）

日 時	研修科目等	ねらい
9:20～ 9:50 9:50～10:00	受 付 開講／挨拶・オリエンテーション	
10:00～12:00	講義・演習「クレームを感動に変える！」 1 クレームに向かう基本姿勢 ◇ ディスカッション 事例共有&意見交換 「寄せられるクレームの現状と発生原因」	クレーム対応への心がまえを整え、苦手意識を軽減する。
12:00～13:00	昼食・休憩	
13:00～16:00	2 クレーム対応の実際 ◇ 傾聴力、対話力、質問力トレーニング 3 クレーム対応の際の話し方 ◇ 「言い換えチャレンジ」～相手を不快にしない話し方へ 4 クレームを大きくしない「断る」スキル ◇ ロールプレイング「お断りする」「お願いする」 5 ハードクレーム対応の心がまえ 6 まとめ ～安心してクレーム対応に臨める環境づくりとは～	クレーム対応の際のコミュニケーションについて知識を深め、実践してみる。 対応が困難なケース（ハードクレーム・カスタマーハラスメント等）についての知識を得る。
16:00	閉 講	

※研修プログラム内容は変更される場合がありますので、ご了承ください。

【録画配信研修】 7月11日（木）～8月15日（木）

※事前に動画研修で知識を学び、集合研修に参加されることをお勧めします。

※研修を振り返り、復習することができます。理解できなかった部分の解消や学び直しをすることができます。

No.	時間	研修科目等	ねらい
No.1	45分	1 クレームへの心がまえ	利用者からのクレームを早期に収束するためのスキルを身に着ける。 クレーム予防につながる利用者や家族との信頼関係を築く接遇コミュニケーションを学ぶ。
No.2	35分	2 クレーム対応の実際 3 クレーム対応で一番大切な聞く力	
No.3	45分	4 クレーム対応と話す能力 5 対応が困難な「ハードクレーム」の知識 6 組織対応力を磨くために	

【講 師】

コミュニケーションサポートオフィス コミュニケーションサポーター 喜山 志津香 氏

1996年、国際電信電話株式会社（旧KDD）入社。2009年、教育研修会社にて1年間の講師養成講座受講後、講師資格を取得。2010年より研修講師業務開始。「職場ですぐに役立つコミュニケーションスキル」を、官公庁、自治体、民間企業、医療・福祉分野などで提供している。

日本プロフェッショナル講師協会認定講師。アンガーマネジメントファシリテーター。埼玉県商工会連合会専門家派遣事業エキスパート講師。

【配布資料と研修後のアンケート提出】

配布資料	<p>録画配信研修の資料は、研修システムページにログイン後、「課題管理ボタン」から資料をダウンロードしてください。各受講生1回のみでのダウンロード及び印刷とします。</p> <p>集合型研修の資料は当日配布します。</p> <p>※他者へ資料を転送しないようにお願いします。</p>
アンケート (レポート)	<p>受講した職員IDとパスワードで研修システムにログインし、回答してください。「研修システムマニュアルVer10」のp32又は「研修アンケートの提出方法」を参照してください。</p> <p>修了証を希望する方は、8月26日（月）までに、アンケートの提出をお願いします。それ以降は、修了証の発行ができませんので予めご了承ください。</p>