


**令和3年度 クレーム対応研修実施要項**  
 ～繰り返し学ぶことにより身につくクレーム対応～

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	録画配信研修 ※研修日程のとおり
3 配信期間	配布資料をダウンロードしてからご視聴下さい。 <b>配信期間 令和3年7月20日(火)～令和3年8月31日(火)まで</b> ※この期間以外は、研修を閲覧することはできません。 ※動画視聴に伴う通信料は受講者負担です。
4 対象者	茨城県内の社会福祉施設等に勤務する苦情解決責任者及び苦情受付担当者等 定員なし
5 受講料等	<b>県社協会員 3,000円(税込)(1人あたり・資料代を含む)</b> <b>県社協非会員 5,000円(税込)(1人あたり・資料代を含む)</b> ※申込締切後、請求書をメールでお送りしますので、期限までに必ずお振込み下さい。 期限までに受講料を振り込まれない場合は、動画を視聴することができません。 ※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キャンセルポリシーについて」をご確認下さい。
6 申込方法	研修システムにより、お申し込み下さい。 ※申込された方は、「承認通知」をメールで送付します。
7 申込期限	<b>令和3年5月17日(月)～令和3年6月28日(月)まで</b>
8 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、システムで変更して下さい。 <b>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キャンセルポリシーについて」をご確認下さい。</b> (代理の方の出席をお勧めします。) ② 受講申込みに記載された個人情報は、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。 ③ 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⇒ <b>茨城県社会福祉協議会研修システムページ</b> ( <a href="https://www.ibaraki-kenshu.jp/kenshu_user/">https://www.ibaraki-kenshu.jp/kenshu_user/</a> )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。 ④ 研修受講場所や方法を事業所で決定してからお申し込み下さい。 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 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。 ⑦ 不明な点などがございましたら、事前に下記までご連絡下さい。
9 修了証	研修レポートを期限までに提出した方は、レポート提出締切後、マニュアルP13を参照の上、修了証をダウンロードして下さい。
10 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(平間・勝又) TEL: 029-244-3755 E-MAIL: kenshu@ibaraki-welfare.or.jp

## 研 修 時 間 割

	時間	研修科目及び講師等	ねらい
No. 1	30分	<b>「社会福祉事業所におけるクレーム対応」</b> <b>1 クレーム対応の基本と実践</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームとは？</li> <li>・クレームに含まれる利用者さんの気持ち</li> <li>・社会福祉事業所におけるクレームの内容</li> <li>・クレームが届かなかった時の影響</li> <li>・クレームが利用者さんに与えるもの</li> </ul>	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。
No. 2	30分	<b>2 社会福祉事業所でのクレーム対応のポイント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームを受けたらまず〇〇</li> <li>・代表的な謝罪の言葉</li> <li>・初期対応のポイント</li> <li>・クレーム対応時に気を付けたいボディランゲージ</li> <li>・クレーム対応スキル（禁句用語、第一印象づくり等）</li> <li>・クレーム対応のポイント7つ（謝罪～施設内情報共有までの流れ）</li> <li>・謝罪の3段階（現状への謝罪⇒今後への謝罪）</li> <li>・利用者さんの立場に立つことの重要性</li> </ul>	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. 3	30分	<b>3 クレームの予防と対策</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームと福祉サービスの関係</li> <li>・利用者さんが社会福祉事業所に求めていること</li> <li>・クレームが発生しやすい利用者さん対応</li> <li>・接遇とクレームの関係</li> <li>・社会福祉事業所におけるクレーム対策</li> </ul>	
No. 4	30分	<b>4 クレームを予防する接遇コミュニケーション</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇マナーとは？</li> <li>・挨拶に含まれる意味</li> <li>・笑顔が利用者さんにもたらすもの</li> <li>・傾聴で信頼関係を高める</li> <li>・クレームを予防するコミュニケーションのポイント</li> </ul>	

※30分ずつの区切りは目安です。実際の配信時間とは若干異なります。

※本研修の動画と資料データの著作権は、研修講師にあります。複製、録画は違法となりますので、絶対に行わないでください。

### 講師紹介：村尾 孝子 氏 株式会社スマイル・ガーデン 代表取締役

医療接遇コミュニケーション コンサルタント。薬剤師。

埼玉大学大学院経済学部経営管理者養成コース修了。

明治薬科大学薬学部薬剤学科卒業後、総合病院薬剤部、漢方調剤薬局、調剤薬局と20年以上調剤と患者対応に従事する。2006年に医療系教育研究会社に転職し、コミュニケーションに重点を置いた接遇マナー等の人材教育・研修インストラクターとして人材育成教育に注力。

2009年1月（株）スマイル・ガーデン代表取締役就任。研修・セミナー等の参加者は全国で延べ22,000人を超える。

## 【研修前準備と研修後のレポート提出について】

配布資料	ライブ配信研修前に、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下さい。 ※各受講生 1 回のみダウンロード及び印刷とし、他者へ資料を転送しないようにお願いします。
研修レポート	<b><u>修了証を希望する方は、研修終了後 9 月 7 日（火）までに、レポートの提出をお願いします。それ以降は、修了証の発行対応ができませんので予めご了承下さい。</u></b> 研修システムマニュアル Ver8.1 の P24 を参照下さい。 課題管理ボタンからレポートをダウンロードし、受講生が回答後、システムから提出下さい。