

「クレームを感動に変える！」

# 令和3年度 クレーム対応研修

～苦情解決からサービスの質の向上へ～

利用者やご家族からの苦情に対して、組織として行う苦情対応は、利用者の不満足を受け止め、誠実に向き合うことで、サービスの質を高め、再発防止につながります。

本研修は、クレームの価値を捉えなおし、個人・組織の対応力の向上を目的として開催し、さらに、ハードクレームといわれる難易度の高いクレームについての対応方法も学んでいきます。

**研修方法** : WEB によるオンライン研修(動画配信型 2時間以内)

※パソコン等を利用したインターネットへの接続環境をご準備ください。

**配信期間** : 11月16日(火) 9時00分 ~ 11月30日(火) 17時00分

**参加対象** : 福祉現場において苦情対応に携わる福祉施設従事者の方等

**参加費** : 一人あたり3,000円

## 講師・研修プログラム

### 講師

コミュニケーションサポートオフィス 喜山 志津香 氏

### 講師紹介

官庁・自治体、病院・福祉団体等での講師実績多数あり。

詳しくは、[講師ホームページ](#)をご覧ください。

### プログラム

- (1) クレームに向かう基本姿勢
- (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能力
- (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



◇ **参加申込について**      **申込〆切 : 11月5日(金)**

**申込方法**

県社協ホームページの「福祉施設職員等の研修案内」内、当該研修の「研修申込フォーム」より必要事項を入力し、お申込みください。

**URL : [http://fukushiokayama.or.jp/workwelfare/sisethu\\_syokuin/](http://fukushiokayama.or.jp/workwelfare/sisethu_syokuin/)**

なお、ホームページからのお申し込みが困難な方は、下記問合せ先にご連絡ください。

◇ **受講決定通知について**

研修受講申込の確認後、研修申込フォームへ入力いただいた連絡先まで、「受講決定通知」を FAX 送信 します。(お断りする場合も FAX 送信します。)

受講決定通知の送信は研修申込後、約7日以内(土・日・祝日除く)を目安としています。

(申込から7日を過ぎても通知が届かない場合はご連絡ください。)

◇ **参加費納入方法について**      **入金期限 : 11月9日(火)**

郵便局に備え付けの青色の「振込取扱票」にて下記のとおり、お振り込みください。

なお、納入後、参加を取り消された場合、納入された参加費は返還いたしかねます。

◇郵便局で青色の郵便振替払込取扱票に、下記のとおりご記入ください。

- 振込先           【口座番号】01330-1-54074  
                      【加入者名】社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
- 通信欄           ①「クレーム対応研修」   ②参加者氏名(複数の場合は全員)
- ご依頼人欄   施設の郵便番号・住所・施設名・電話番号

◇ **視聴用 URL とパスワード送信等について**

参加費の振込確認後、配信開始1週間前を目安に研修資料データ、視聴用 URL 及びパスワード等を メール送信 します。配信期間終了から1週間以内に FAX またはメールにてアンケートの提出にご協力願います。

◇ **個人情報の取り扱いについて**

参加申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的のみに利用させていただきます。

◇ **その他**

- ・本研修は、平成30年度より岡山県運営適正化委員会と共催で実施しております。岡山県運営適正化委員会が毎年実施していた『福祉サービス苦情解決研修』と同様の研修です。

**お申込み・お問い合わせ先**

岡山県社会福祉協議会 福祉支援部 福祉人材支援班(担当:奥山)

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1 きらめきプラザ内

TEL 086-226-2888 FAX 086-226-3557

