

令和4年度クレーム対応研修 実施要項

～クレームへの意識を改革する～

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 及び ライブ配信研修 ※研修日程のとおり
3 研修日程	① 録画配信 令和4年7月28日(木)～令和4年8月30日(火) ※この期間を過ぎた場合には、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。 ② ライブ配信午前の部 令和4年8月30日(火) 10:00～11:30 ② ライブ配信午後の部 令和4年8月30日(火) 13:30～15:00 ①及び②の午前か午後どちらかを受講ください。
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 (新たに担当になった方向け) 定員：180名 (ライブ配信午前の部90名、ライブ配信午後の部90名)
5 受講料等	県社協会員 3,000円(税込) (1人あたり・資料代を含む) 県社協非会員 5,000円(税込) (1人あたり・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、期限までに必ずお振込みください。 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」を御確認ください。
6 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、「承認通知」をメールで送付します。
7 申込期間	令和4年6月6日(月)～令和4年7月11日(月)
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ください。 <u>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」を御確認ください。</u> (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、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 ⇒ <u>茨城県社会福祉協議会研修システムページ</u> (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。 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ください。 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 <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。</u> 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ください。
9 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・大谷) TEL: 029-244-3755 E-MAIL: kenshu@ibaraki-welfare.or.jp

研修時間割

【ステップ1★技術習得】…録画配信期間 7月28日(木)～8月30日(火)

	時間	研修科目及び講師等	ねらい
No.1	41分	「クレームを感動に変える！」 1 クレームへの心がまえ クレームをどう捉えるか クレームの価値 そもそもなぜクレームが発生するのか クレーム「3ないキーワード」	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	33分	2 クレーム対応の実際 「クレームだ」と察知したら 初期消火からクレーム解消までのステップ 3 クレーム対応の際の聞き方 クレーム対応の際のあいづち 相手の真意を理解・確認するための質問	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	44分	4 クレーム対応と話す能力 正確にわかりやすく伝える話し方 ご納得いただけるアプローチの仕方 5 対応が困難な「ハードクレーム」の知識 ハードクレームへの心がまえ・留意点 6 組織対応力を磨くために	

※配信時間は目安です。実際の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、録画は違法のため、絶対に行わないでください。

【ステップ2★実践編】…ライブ配信 8月30日(火)

A：午前の部 10：00～11：30 (90名) B：午後の部 13：30～15：00 (90名)

午前か午後どちらかを受講してください。A・Bどちらも同内容です。

日時	研修科目	ねらい
令和4年8月30日(火) A：午前の部	Zoom 入室開始・承認 開講／オリエンテーション	クレーム対応の技法を身に着ける。
9：20～9：55 9：55～10：00		
10：00～11：30	講義・演習 ディスカッション「クレームの現状把握」 ロールプレイング「クレーム対応の実際」	実践に活かすことができる。
11：30	閉講	
令和4年8月30日(火) B：午後の部	Zoom 入室開始・承認 開講／オリエンテーション	クレーム対応の技法を身に着ける。
12：50～13：25 13：25～13：30		
13：30～15：00	講義・演習 ディスカッション「クレームの現状把握」 ロールプレイング「クレーム対応の実際」	実践に活かすことができる。
15：00	閉講	

講師紹介： 喜山志津香氏（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）

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。アガーマジックファシリテーター。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	録画配信研修前に、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ください。 ※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お願いいたします。
研修レポート	<u>受講生が職員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Ver9のp31もしくは研修レポート提出の流れを参照ください。</u> 修了証を希望する方は、研修終了後9月6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御了承ください。
修了証	録画配信及びライブ配信研修を受講後、締切までに上記レポートを提出した方は、マニュアルP13を参照の上、修了証をダウンロードしてください。