

埼社協第1480号
令和3年6月29日

各施設・事業所の長様

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会
事務局長 鈴木智行

令和3年度クレーム対応研修の実施について（通知）

本会事業の推進につきましては、平素より格別の御支援と御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、このたび標記研修を下記のとおり開催いたしますので、該当する職員の参加について御配慮くださいますようお願いいたします。

記

1 研修名等

令和3年度クレーム対応研修
(令和3年度研修No.25：クレーム対応研修)

2 研修方法

Webによるオンライン研修（動画配信型 約1時間45分）

3 研修の内容

別添の開催要領を御参照ください。

4 申込方法

本会ホームページ[埼玉県社会福祉協議会 研修・試験の福祉の研修](#)へ進み、該当する研修のページよりお申し込みください。

※受付完了後、確認メールが届きますので、必ず御確認ください。
※変更やキャンセルについては、募集期限内にはHPから手続きをお願いします。



↑こちらからも
アクセス可能です

5 お問い合わせ先

埼玉県社会福祉協議会 研修開発部 福祉研修課（担当：酒井）

TEL：048-822-1190 E-Mail：sakai@fukushi-saitama.or.jp

令和3年度クレーム対応研修 実施要領

1 目的

クレームは嫌なものと思えていませんか。クレームを言う人は、わがままや一方的な思い込みで、職員を困らせていると感じる事があるかもしれません。しかし大部分は、「困っている」から引きおこされているので、相手の立場に立って対応すれば、信頼関係を構築し業務改善につなげるチャンスになります。

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びます。

2 主催

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会

3 対象者

社会福祉施設（高齢・障害・児童・保育）及び市町村社協の職員で初任者から管理者等

4 研修方法

Webによるオンライン研修（動画配信型 約1時間45分）

5 定員 ※事業所の申込件数の上限

150件（定員以上の申し込みがあった場合は調整します）

6 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

7 研修内容 ※詳しくは12研修内容詳細を御覧ください

- (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

8 申込および参加費等

(1) 申込

- ・事業所単位での申込を承ります。
- ・動画の利用については、申込をした事業所内に限り、複数の職員に活用いただくことも可能です。

(2) 参加費

①本会会員事業所（または個人） 8,000円

②非会員・賛助会員事業所（または個人） 16,000円

※1 本会会員区分は事業所単位です（法人単位ではありません）。

※2 会員事業所区分での申込みの際は会員番号証の管理番号を御確認ください。

※3 入会に関する詳細は本会ホームページを御覧ください。

(3) 支払

- ・払込票をお送りしますので、期限内に必ず支払いを完了させてください。
- ・受講者側のトラブル（環境未整備等）も含め、参加費振込後の返金はいたしません。
- ・振込手数料は御負担ください。

9 受講までのスケジュール

No	行程	備考
1	参加のお申し込み	本通知、申込方法を参照ください。 令和3年6月30日（水）9時～7月12日（月）15時
2	受講決定通知の受領	7月20日（火）を目安に、受講決定通知を郵送します。 （払込用紙も同封。7月27日（火）を過ぎても通知が届かない場合は御連絡ください。）
3	参加費の振込み	振込期限日までにお振込みください。 （詳細な期日は受講決定通知に記載）
4	視聴用URLとパスワード送信	参加費の振込確認後、受講1週間前を目安に研修資料、視聴用URL及びパスワード等を郵送します。
5	研修の視聴	8月24日（火）9時～9月7日（火）17時
6	アンケートの提出	配信期間終了から1週間以内にFAXまたはメールにて御返信をお願いします。

10 申込方法

本会ホームページ[埼玉県社会福祉協議会](#)⇒オレンジ色の[研修・試験](#)
⇒緑色の[福祉の研修](#)⇒[クレーム研修](#)からお申込みください。受付完了後、確認メールが届きますので、必ず御確認ください。

※申込期間内の変更やキャンセルもHPから手続きをお願いします。



11 留意点

- (1) 本研修の録画・録音・撮影、および資料の二次利用、SNS等への投稿は固くお断りいたします。
- (2) 本研修内容の盗用が発覚次第、著作権・肖像権侵害等として対処させていただきます。
- (3) パソコン等を利用したインターネットへの接続環境を御準備ください。
- (4) 申込受付期間終了後、7月12日（月）15時以降の変更・キャンセルはできませんので十分御検討の上、お申し込みください。
- (5) 参加費入金後の返金はいたしませんので、御了承ください。

12 研修内容詳細

- (1) クレームに向かう基本姿勢
 - ・クレームをどう捉えるか
 - ・クレームの価値
 - ・クレーム3ないキーワード
 - (2) クレーム対応の実際
 - ・初期消火からクレーム解消までのステップ
 - ・“自損勘定”と“自尊感情”の回復
 - ・解決策がないときは「諦めていただく」
 - (3) クレーム対応で一番大切な聞く能力
 - ・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・確認する質問
 - (4) クレーム対応と話す能力
 - ・クレーム対応での表現のポイント
 - ・ご理解いただくための話し方「わかりやすく話す」
 - ・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
 - ・クレームのレベル その見分け方
 - ・負けない 勝たない 一人で頑張らない
 - ・組織的対応力を磨くために
- まとめ

13 問い合わせ先

埼玉県社会福祉協議会 研修開発部 福祉研修課（担当：酒井）
TEL 048-822-1190