



時間	区分	学 習 内 容
16:30	講義	2.クレームを防ぐコミュニケーションスキルを身に付ける ◆コミュニケーションと人間関係 ◆信頼関係を作る話の聞き方 ◆クレーム・苦情を防ぐ話し方のポイント (角が立たないお断りの仕方)
	講義	3. クレーム・苦情対応の実際 ◆初期消火からクレーム解消までのステップ ◆それでも解決しない時は？ ～グレーゾーンクレームの対応～
	ペアロール	・対話トレーニング ・言い換えチャレンジ！ ・御要望に対応ができない場合の対応
	講義	4. ハードクレーム(カスタマーハラスメント)への心がまえ ◆ハードクレーム(カスタマーハラスメント)とは ◆「手におえない」時に知っておきたい受け答えの方法と法律の知識 ◆組織としての体制を整える
	講義	5. 安心してクレーム対応に臨める環境づくりとは ◆繰り返さないための職場連携 ◆「一人で頑張らない」～仲間とともに

\* 研修の中で、クレーム・苦情の事例として御紹介させていただくため、参加決定後に「個別相談事例」を募集させていただきます。(自由希望)

### 3 開催日程

地 区	開 催 日	会 場
東 部	令和5年11月6日(月)	沼津商工会議所会館 4階大会議室 (沼津市米山町6-5)
中 部	令和5年11月17日(金)	静岡県総合社会福祉会館シズウエル 7階701会議室 (静岡市葵区駿府町1-70)
西 部	令和5年12月1日(金)	アクトシティ浜松コンgresセンター 43,44会議室 (浜松市中区板屋町111-1)

※会場案内図別添

- 4 主 催 社会福祉法人静岡県社会福祉協議会  
静岡県福祉サービス運営適正化委員会
- 5 対 象 福祉サービス提供事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、本研修に関心のある方等
- 6 募集定員 各会場50人(計150人)
- 7 受講料  
静岡県社会福祉協議会会員 1人 4,000円(税込)  
同 非会員 1人 6,000円(税込)
- 8 受講申込

(1) 申込方法

下記の入力フォームまたは QR コードから、Web申し込みをお願いします。

入力フォーム（短縮 URL） ⇒ <https://onl.sc/Sd5Hh9L>

QRコード ⇒



※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

※受付後、「受付完了メール」を自動送信します。しばらくしても受付完了メールが届かない場合は、下段の問い合わせ先まで御連絡ください。  
この段階では受講決定通知ではありません。御注意ください。

(2) 申込期間 令和5年8月21日（月）から令和5年9月11日（月）まで  
※ただし、定員に達し次第、締め切らせていただきます。

(3) 申し込みの単位

受講者1名ごとにお申し込みが必要です。

9 受講決定

締め切り後、受講の可否を郵送により通知します。

10 受講料のお支払い

受講決定通知が届きましたら期限までに受講料をお振込みください。振込金融機関口座、振込期限等は、上記受講決定通知とともにお知らせします。

11 キャンセルについて

受講料お支払い後のキャンセルについては、恐れ入りますが返金は致しかねますので御了承ください。なお、参加者の変更は可能です。

12 個人情報の取扱いについて

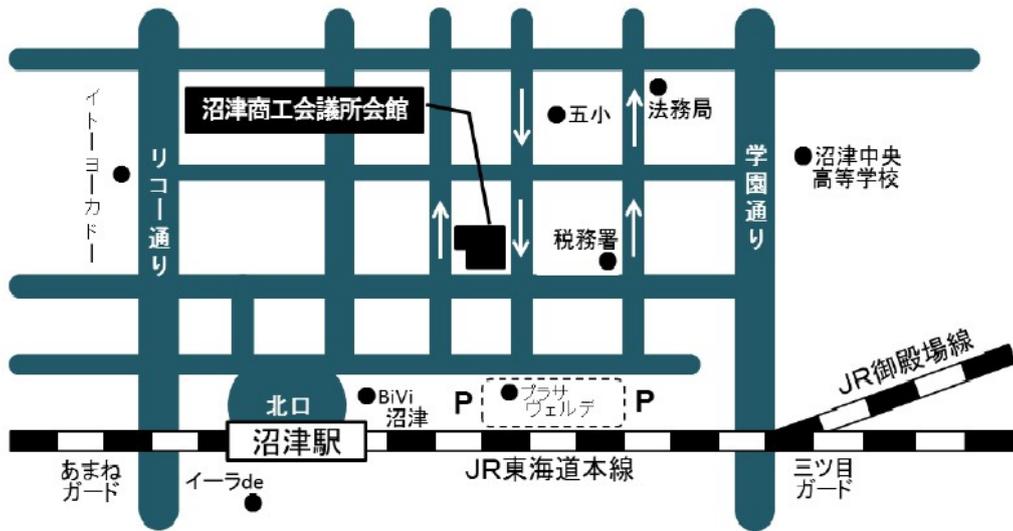
本研修会申込者の個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき、本研修会の運営に係る目的のみに使用し、他の目的で使用することはありません。なお、本会プライバシーポリシーは、ホームページに掲載しております。（<http://www.shizuoka-wel.jp/>）

13 お問い合わせ

静岡県社会福祉協議会福祉企画部地域福祉課 塚本、増井  
TEL054-254-5224/FAX054-251-7508  
E-mail : [kujou@shizuoka-wel.jp](mailto:kujou@shizuoka-wel.jp)

◆本開催要項は、本会ホームページ（<http://www.shizuoka-wel.jp/>）に掲載しています。

○東部会場 沼津商工会議所 (沼津駅北口から徒歩5分)



○中部会場 静岡県総合福祉会館 シズウェル (静岡駅北口から徒歩15分)



○西部会場 アクトシティ浜松コンgresセンター (松駅北口から徒歩5分)

