
令和5年度 福祉サービス苦情解決研修会開催要項

「苦情解決能力の向上を目指してⅡ（応用編）」

～苦情対応の実践力と再発防止力を強化する～

1 趣 旨

社会福祉法では、社会福祉事業の経営者には、利用者・家族からの苦情に対して、適切な解決に努めることが求められています。こうした苦情や意見は、サービス向上を図るうえで貴重な財産であり、適切な対応は職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。


一方、職員の方が適切な苦情解決能力を身に着けることは、自身の負担を軽減し、よりよい業務を継続していくためにも必要性が増しています。

本研修は最近の苦情・クレームの実情を踏まえ、時代に合った対応力の強化などを目的に実施し、好評をいただいている研修です。応用編と銘打ってはおりますが、必要に応じて基礎的な内容も交え、初めての参加者も支障なく学習できるよう配慮しました。

なお、会場の設定は定員に余裕を持たせ感染対策に十分配慮します。

2 研修内容

(1) 講 師

コミュニケーションサポートオフィス アンガーマネジメントファシリテーター	きやま しずか 喜山 志津香 氏
【経 歴】 (平成8年)国際電信電話株式会社(旧 KDD)入社 国際電話応対業務等従事 (平成21年)教育研修団体にて講師資格取得、専任講師として研修講師業務開始、官公庁・企業・自治体・医療福祉分野などの集合研修及び応対診断業務に従事 年間出講数 100 件 ・10 年に及ぶ母の介護経験から、数々の居宅介護サービス、デイサービス、介護老人保健施設、グループホームの現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性和職員の苦労を痛感する。様々な組織・団体の研修を行う中で、介護職員の学習意欲の高さと熱意に心を打たれ、県市町村社協、介護・医療法人等の分野での研修に積極的に出講している経験豊富な実力派講師。	
	

(2) 内 容

※当日の進行状況によって若干変更することがございます。(適宜休憩あり)

時間	区分	学 習 内 容
13:00 ～ 13:15	オリエンテーション	○事務局から説明 「令和4年度の苦情相談の概要と対応」 ・苦情解決の体制づくり
13:15	講義	研修のねらい 脳活トレーニング 1. クレーム・苦情に向かう基本姿勢 ◆クレーム・苦情をどうとらえるか ◆クレーム・苦情の種類とレベル ～福祉施設でのクレームの特徴 ◆クレーム・苦情“3ない”キーワード
	事例共有 & 意見交換	◇テーマ 「寄せられるクレームとその発生原因」 ・頻繁に起こるクレームや困難なクレームの事例を共有し、その原因を分析する ・ディスカッション、発表、講師コメント

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

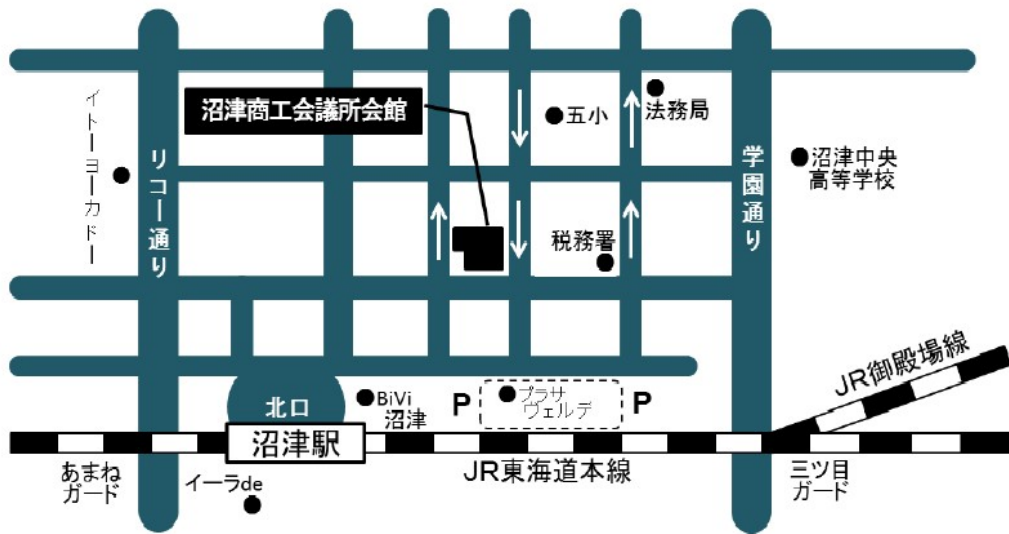
本研修会申込者の個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき、本研修会の運営に係る目的のみに使用し、他の目的で使用することはありません。なお、本会プライバシーポリシーは、ホームページに掲載しております。（<http://www.shizuoka-wel.jp/>）

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

◆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)

