

令和3年度福祉職員専門課題別研修  
**クレーム苦情対応研修 開催要領**  
～クレーム対応手法を学び、ストレスから身を守る～

1 目 的

利用者が福祉サービスを選択し、契約によりサービスを利用する現在の仕組みの中では、受けたサービスに不満や疑問が生じ、利用者本人や家族等から「苦情」「クレーム」といった形で現れることがあります。

これに対し、福祉事業所が組織として真摯に向き合い、迅速・適切に対応できることで、利用者との信頼関係を築く機会ともなります。

本研修では、「クレームはどの事業所でも起こり得る」という視点で、クレームを受ける際の心構え、クレーム対応時の効果的なコミュニケーション手法を学び、職員をそのストレスから守ることを目的に開催します。

2 主 催 社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

3 日 時 令和3年10月15日(金) 10:00～16:00  
(9:50～オリエンテーション)

4 会 場 福井県社会福祉センター 4階 第1・2研修室(福井市光陽2丁目3-22)  
または、Zoomによるオンライン受講

※新型コロナウイルス感染状況により、研修形態は全てオンライン研修(Zoom)への変更があります。

5 受講対象 県内社会福祉施設・事業所の担当職員、指導的職員

6 定 員 40人

7 受講料 5,100円 / 人

8 研修形態 講師はZoomを使って遠隔で講義、指導を行います。

9 研修日程・内容

時間	内容	講師
9:20～ 9:50	受付	
9:50～ 10:00	開会・オリエンテーション	
10:00～ 12:00	【講義・演習】 ・クレームへの基本姿勢 クレームに対しどのように向き合うべきか クレームの価値と利点を考える ・クレーム対応経験の事例検討	株式会社 話し方教育センター 専任講師 藤原 真理弥氏
12:00～ 13:00	昼食・休憩	
13:00～ 16:00	【講義・演習】 ・クレーム対応の基本スキル カギとなる心理変化への配慮 クレーム対応場面で効果的な聞き方の技術 受容・共感・肯定姿勢の表現方法 ・クレーム対応の実際、対応の流れ さらに対応力を高めるには	

10 申込方法等

(1) 別紙「受講申込書」に必要事項を記入し、令和3年10月1日(金)までにファックスまたは郵送でお申込みください。申込書に記載された事項については、受講者を把握するための名簿の作成にのみ使用します。

(2) 受講の可否については、受講決定通知にて連絡します。なお、10月8日(金)までに通知が届かない場合には、本会までお問合せください。

- (3) 通知到着後は、すみやかに受講料をお振込みください。  
 なお、原則として受講決定後の辞退に伴う受講料の返金はありませんので、予めご了承ください。

1.1 個人情報の取扱い

受講申込書等本事業において本会が取得した個人情報は、個人情報保護法および本会個人情報保護に関する基本方針、個人情報保護規程を遵守し、適正に取扱いします。

1.2 その他

- (1) 環境への配慮、また研修会場の駐車台数に限りがあることから、できるだけ公共交通機関をご利用になるか、受講者乗合せの上お越しく下さい。また、アイドリングストップにご協力をお願いします。
- (2) 地震等の自然災害の発生や、新型コロナウイルス感染拡大の状況により研修を延期する場合の受講者への情報提供は、本会のホームページ上で行います。[\(https://www.f-shakyo.or.jp/\)](https://www.f-shakyo.or.jp/)
- (3) 会場は、定期的に換気を行うため、室温調整が十分できないこともありますので、衣服等で調整できるように、準備してください。
- (4) 開催時は3密（密閉・密集・密接）を避ける感染防止策を期しますので、受講される際はマスク着用等をお願いします。

1.3 申込み・問合せ先

福井県社会福祉協議会 人材研修課 研修グループ〔担当：平田〕  
 〒910-8516 福井市光陽 2-3-22 TEL 0776-21-2294 / FAX 0776-24-4187

1.4 福井県社会福祉センターおよび駐車場のご案内

◎公共交通機関

①京福バス（学園線）

福井駅西口バス乗り場（3番）より乗車し、「社会福祉センター前」下車後、徒歩3分

②コミュニティバスすまいる（照手・足羽方面）

福井駅西口バス乗り場（6番）より乗車し、「光陽2丁目第2」下車後、徒歩5分

◎車の場合

県社会福祉センターの裏にある東側駐車場をご利用ください。

隣接する総合福祉相談所前駐車場は相談所に来られる来客者用です。迷惑になりますので停めないでください。止められた場合、会議等の時間中でも移動していただくことがあります。

