

～自分を守る 組織を守るには～  
**令和5年度 学んで実践 クレーム対応研修**  
**開 催 要 綱**

- 1 趣 旨** この研修は、福祉施設や事業所におけるクレーム対応に求められる知識・技術・実践について学ぶことを通じて、施設の資質向上を図ることを目的に開催します。クレーム発生の原因やその後の適切な対応を正しく知ることは、施設の信頼につながります。研修では、寄せられるクレームをどのように捉えあるべき姿について学ぶとともに、必要とされる論理的思考力、コミュニケーション力を高めるための講義と演習を行います。施設においてクレーム対応を担当する方、他施設との情報共有からさらなるクレーム対応への強化に取り組みたい方など多くのご参加をお待ちしております。
- 2 主 催** 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会
- 3 対 象 者** 福祉施設・介護サービス事業所等に勤務する職員

**4 期日・会場・定員**

期 日	会 場	定 員
6月16日(金)	テクノプラザ 4階 プラザホール (各務原市テクノプラザ1丁目1番地)	会場受講30名 Zoom 受講50名

**※今後の状況によっては、延期又は中止となることがあります。**

**5 プログラム** ※当日の進行状況により内容を一部変更する場合があります

時 間	内 容
9:50~10:20	受付
10:20~10:30	開会・オリエンテーション
10:30~12:00	講義 1.「クレーム対応担当者としての心構え」 ディスカッション 現状分析「どのようなクレームが多いか」「原因は何か」 講義 2.「クレーム対応の基本」
12:00~13:00	昼食・休憩
13:00~16:00	講義演習 3.「クレーム対応で一番大切な『聞き方』」 講義演習 4.「クレームを防ぐ話し方」 演習 「事例検討&ロールプレイング」 講義演習 5.「組織で取り組み方」
16:00	閉会

**※講師は、会場で講義を行う予定です。**

**※会場の配席は間隔をあげ、随時換気等を行います。**

## 6 講 師 喜山 志津香（きやま しづか）氏 株式会社ツクイスタッフ 専任講師

（平成 8年）国際電信電話株式会社（旧KDD）入社

国際電話対応業務リーダー業務クレーム対応業務対応品質管理人材育成マネジメント業務に従事

（平成21年）教育研修団体にて1年間の講師養成講座受講後、講師資格取得 専任講師として研修講師業務開始

官公庁・民間企業・自治体・医療福祉分野などの集合研修及び対応診断業務に従事  
年間出講数 100 件

## 7 受講料 1人につき6,000円

（本会指定口座への事前振込み必要。詳細は、申込締切後に通知します。）

## 8 申込方法 岐阜県社協研修 WINC システムより必要事項を入力し、4月15日(土)～5月14日(日)までにお申し込み下さい。なお、従来の紙による申し込みの場合は、別紙申込書に必要事項を記入し、下記あて FAX ください。受講の可否については、申込み締め切り後に通知します。

研修日の2週間前になっても案内がお手元に届いていない場合は、当センターまでお問い合わせ下さい。

岐阜県社協研修 WINC システム <https://gifu.fukushijinzei.jp/trainingManagement/entry/>

## 9 昼 食 本会からの斡旋はありませんので、各自で準備ください。なお、会場内での飲食は可能です。

## 10 留意事項 (1)この研修は、「岐阜県介護職員資質向上支援事業実施要綱」及び、「岐阜県介護福祉士等届出者研修助成事業実施要綱」に規定する研修に該当しません。

(2) マスク等、感染症対策を心掛けて下さい。

(3) 服装の指定はありませんが、研修中は節度ある服装を心がけるとともに、空調等による体感温度には個人差がありますので、上着等を持参ください。

(4) 今後の状況により、延期もしくは中止となる場合があります。また、暴風雨等の災害や不測の事態により、本研修の開催を延期する場合は、研修開始3時間前を目途に本会ホームページに掲載しますので、ご確認ください。

※岐阜県社会福祉協議会 <https://www.winc.or.jp/>

## 11 申込み・問い合わせ先

社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会 岐阜県福祉人材総合支援センター

（担当：田倉・高橋）

〒500-8385 岐阜市下奈良 2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内

TEL 058-278-1823 / FAX 058-276-2571

E-mail [kenshu-center@winc.or.jp](mailto:kenshu-center@winc.or.jp)



岐阜県「社協マスコット  
キャラクター」ともにん

## ◆会場案内（テクノプラザ）



### 【交通のご案内】

- 名鉄各務原線「三柿野駅」下車 →岐阜バス(テクノプラザ線または倉知線)「三柿野駅」  
→「テクノプラザ(VR テクノジャパン) 駅」下車すぐ
- JR 高山本線「蘇原駅」下車 →タクシーで10分
- 東海北陸自動車道 「岐阜各務原 I.C.」約15分  
「関 I.C.」約10分
- 国道21号線県道 「江南・関線三ツ池町交差点」より約10分

クレーム対応のメカニズムがわかり、どのように対応していくことで相手がどのように感じ、こちらの提示することに耳をかたむけていただけのわかりました。今後は言葉、表情、発声などにも気をつけながら対応していこうと思いました。

【令和4年度 受講者の声】



申込期間 4月15日(土)～5月14日(日)

令和5年度 学んで実践 クレーム対応研修  
受講申込書

岐阜県社会福祉協議会事務局長 様

令和 5年 月 日

受講申込者	氏名 (ふりがな)	( )	性別 ※○をつける	男 ・ 女
	年代	10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代以上		
	役職	職種 ※○をつける	介護職・生活支援員・相談員・介護支援専門員・ 看護職・事務職・管理職・その他 ( )	
	分野 ※○をつける ※複数可	高齢者 ・ 障がい者(児) ・ 児童 ・ 社会福祉協議会 ・ その他 ( )		
	経験年数	(1) 福祉・介護の業務に従事している年月 ( 年 月 ) (2) 現在の勤務先での勤務年月 ( 年 月 ) ※令和5年5月末日現在で記入ください。		
所属先	法人名			
	施設・事業所名			
	所在地等	〒 - TEL ( ) - / FAX ( ) -		
	担当者氏名			
受講方法 ※希望する方法に○	会場受講 ・ Zoom受講			

※5月14日(日)必着で本会へ郵送またはFAXにて申込みください。

※用紙が足りない場合はコピーしてください。本会ホームページ内研修情報からも印刷できます。

【個人情報の取り扱いについて】

この申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的にのみ使用させていただきます。

Web上で受講申し込みができる「岐阜県社協研修WINCシステム」もぜひご利用ください。

【申込み先】 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会 福祉人材総合支援センター (担当: 田倉・高橋)  
〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内  
TEL 058-278-1823 / FAX 058-276-2571 / E-mail kenshu-center@winc.or.jp