

管理者 リーダー 中堅 初任者

受講料助成 有 無

グループワーク 有 無

動画配信

～自分を守る 組織を守るには～ 令和7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寄せられるクレームに適切に対処できる力を、知識・技術・実践等を学ぶことで身に付け、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。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び、必要とされる論理的思考力やコミュニケーション力を高めるための講義を視聴いただきます。
動画配信視聴型研修は、繰り返し視聴することで施設においてクレーム対応を担当する方が対処方法等を身に付けたり、事業所内での研修等に活用することでより多くの方に学んでいただくことができます。

- 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に勤務する職員

- 4 配信期間・受講方法等 **※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。**

配信期間	受 講 方 法	申込定員
9月1日（月）～ 10月15日（水）	動画視聴に必要な専用 URL をお伝えします。 受講者は、左記期間中いつでも動画を視聴することができます。 また、講師が作成したスライド資料も併せて提供します。	100名

- ・ 上記定員は申込定員です。各施設・事業所で1名お申込みいただくと、各施設・事業所内で動画や資料を共有いただけますので、上記配信期間内であれば各施設・事業所内のどなたでも繰り返しご受講いただけます。
- ・ 動画視聴にかかる環境（機器、ネットワーク等）は、受講者側でご準備、ご負担いただくこととなります。
- ・ ネットワーク環境については、Wi-Fi など動画視聴に適した状態をお勧めします。

- 5 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

6 配信プログラム（※配信期間内は、以下全ての動画をご視聴いただけます。）

動画 No	講義 No	内 容	配信時間
①	講義 1	クレーム対応担当者としての心構え * クレームをどう捉えるか * クレームの意義と価値 * クレーム3ないキーワード	35分
②	講義 2	クレーム対応の基本 * 初期消火からクレーム解消までのステップ * 受け入れられる解決策のポイント * 角が立たない「お断り」の仕方	20分
	講義 3	対応の決め方は「どのように聞くか」 * 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	20分
③	講義 4	クレーム対応の際の話し方 * 相手の心理を考えながら話す * ご理解いただくための「わかりやすい話し方」 * ご納得いただけるアプローチの仕方	30分
	講義 5	対応が困難な「ハードクレーム」の知識 * クレームのレベルと見分け方 * 組織的対応力を磨くために * 一人で頑張らない、頑張らせない	15分

- 7 受講料 申込代表者1人につき8,000円（税込み）
（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」に必要事項を入力し、**7月1日(火)～7月31日(木)**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.fukushijinza.jp/trainingManagement/entry/>

- 9 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) 不測の事態により、本研修の実施を変更する場合は、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/>

10 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：高橋・柴田）

〒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 / Email 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

受講料助成	有	無	申込期間 7月1日(火)～7月31日(木)
-------	---	---	-----------------------

動画配信

令和7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7年 月 日

受講申込者	(ふりがな)	()	性別 ※○をつける	男 ・ 女
	氏 名			
	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7年7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			
	E-mail			
視聴予定人数 ※○をつける	1～9人 ・ 10～49人 ・ 50～99人 ・ 100人以上			

※7月31日(木)必着で本会へ郵送またはFAXにてお申込みください。

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。

【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。

【申込み先】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：高橋・柴田）
〒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