

# 悪質クレームの現状と課題

## ～理不尽な苦情に立ち向かうには～

Zoomによる  
オンライン研修

苦情（クレーム）など様々な意見に対し、真摯に向き合い改善に向けた取組を行うことも大切ですが、中には対応が困難な意見を頂いたり、さらには悪質なハラスメントにまで発展するケースも見られます。

そこで、苦情研究の第一人者である、関西大学社会学部 池内裕美教授より、苦情の現状、苦情行動者の心理的過程、対応する組織のあり方についてご講義いただき、苦情対応の実践について学びます。

日時 令和3年 **8月16日** (月) **14:00～16:00**  
(13:30よりZoomの入室受付)

対象 神戸市内の社会福祉施設の職員

講師 **池内 裕美** 氏  
(関西大学社会学部 教授 博士 (社会学))



受講料 3,000円 (事前振込払い)  
※申込締切後、受講決定通知と共に振込用紙を受講者宛にお送りします。

定員 50名 (申込み多数の場合は抽選)

締切 **令和3年7月30日 (金)** ※締切後のお申し込みについては、お問い合わせください。

申込方法 市民福祉大学ホームページよりお申し込みください(<https://www.shiminfukushidaigaku.jp/>)  
※お知らせいただいた個人情報は、研修事務以外には使用しません。

資料 研修前日までにご登録いただいたメールアドレスに送付します。  
各自、事前に印刷してご準備ください

接続テスト Zoomの接続テストを実施します。

**実施日時：8月13日 (金)：14:00～15:00**

当日使用するパソコンにZoomアプリをダウンロードのうえご参加ください。  
※実施日時にご都合が悪い方で、接続テストを希望される方は市民福祉大学へご相談ください。  
※上記時間帯は入退室自由です。  
※Zoom社のWebサイトでも接続テストが可能です。<http://zoom.us/test>  
※接続テストでは接続確認のみを行います。  
操作方法等は事前に送付するマニュアルをご確認ください。

初めてZoomをご利用される等、ご不安な方はご参加ください。

その他 オンラインでの受講が難しい方は、市民福祉大学までご相談ください。

# オンラインでの開催にあたって

以下の事項を必ずご確認の上、お申し込みください。



## ■ご準備いただきたいもの

### (1) Zoom が使用できる環境

- ① インターネット環境（有線 LAN 環境下での受講を推奨）※目安：2 時間研修で約 1.5GB データ消費
- ② 研修受講に適した環境（個室や会議室など可能な限り受講生以外の声が入らない環境）

### (2) 機 材

- ① Zoom アプリをインストールしたパソコン  
※タブレット可（パソコンでの受講を推奨、参加者 1 名につき 1 台）  
※Zoom アプリは最新バージョンに更新してください  
※Zoom アプリは、“ミーティング用 Zoom クライアント”<https://zoom.us/download> からダウンロードできます  
※対応の OS は右記のサイトでご確認ください <https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023>
- ② Web カメラ（パソコン内蔵であれば不要）
- ③ イヤホンもしくはヘッドセット（マイク付きヘッドセットを推奨）
- ④ マイク（パソコン内蔵・Web カメラ内蔵・ヘッドセットがあれば不要）

## ■留意事項

- (1) 研修の録音、録画、撮影、研修で使用する資料や電子ファイルの無断転用は固く禁止します。
- (2) システムのトラブル、切断、画像・音声の乱れ等で受講できない場合がございます。  
その場合でも再配信はしませんので、予めご了承ください。
- (3) お申し込みされた方のみ研修を受講いただくことができます。  
同施設より複数名の受講を希望される場合は、必ず 1 名ずつお申し込みください。

## ■当日までの流れ

### (1) 申 込 ～

- ① 市民福祉大学ホームページより申込み
- ② 申込締切日以降に、受講決定通知と受講料振込用紙を郵送しますので、ご入金ください。
- ③ 「研修当日用 URL・ID・パスワード」を登録いただいたアドレスにメールにてお知らせします。
- ④ 資料データにつきましては事前にメールにて送付しますので、研修当日までに各自印刷をお願いします。  
※受講者ご自身の分のみ印刷してください。コピーやネット配信することは禁止します。

### (2) 約 1 週間前

接続テストを実施します（任意参加）

事務局より、「接続テスト用 URL・ID・パスワード」をご登録いただいたメールアドレスに送付します。

できる限り当日受講する環境下でテストを実施してください。

### (3) 当 日

開始 30 分前から開始までに「研修当日用 URL・ID、パスワード」からご参加ください。

事務局が入室を許可するまでしばらくお待ちください。

#### 【お問合せ】

社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会 市民福祉大学

〒651-0086 神戸市中央区磯上通 3-1-32

TEL (078) 271-5300 FAX (078) 271-5365 E-mail [daigaku@with-kobe.or.jp](mailto:daigaku@with-kobe.or.jp)