

8/16 開催『悪質クレームの現状と課題』研修
の続編です。ケース別の対応や苦情対応接遇
のワークを行い実践知を習得します！

令和3年度 社会福祉施設主任者・管理職対象 リスクマネジメント研修

クレーム・苦情への対応研修(オンライン)

社会福祉施設において、利用者やご家族からのクレーム・苦情に対する適切な対応が求められています。本研修では、具体例から、クレーム対応の基本姿勢及び解決するための方法を習得し、クレームの再発防止のための対応策について学びます。

1. 対 象 ・経験年数が概ね5年以上の方等、近い将来チームリーダーなどの役割につくことが想定される方
・現状で、主任、係長、課長及び管理者の役職にある方
・リスクマネジメントの担当職員及び、クレーム・苦情に対応される方
2. 講 師 **株式会社ユメコム 代表取締役 橋本 珠美 氏**
3. 主 催 社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会 市民福祉大学
4. 日 時 令和3年 **9月29日(水) 14:00~17:00**
5. 内 容 ○社会福祉施設での苦情の実例、苦情が発生するまでの過程
○苦情対応の基本対応・心構え・考え方
○二次クレームにつなげないケース別対応
○二次クレームにつなげない苦情対応の時の接遇

※内容は予定であり、一部変更する場合がございます。
6. 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。
7. 定 員 40名 (申込み多数の場合は抽選)
8. 締 切 **令和3年9月8日(水)** ※締切後のお申し込みについては、お問い合わせください。
9. 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も、研修事務以外には使用しません。
10. 資 料 研修前日までに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
11. 接続テスト Zoom の接続テストを実施します。
実施日時：9月22日(水)：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。
12. 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。

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。

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：3時間研修で約2GB 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 イヤフォ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謝辞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