

1. ね ら い 福祉現場は対人サービスであるため、そもそも利用者や家族等から苦情・クレームが寄せられやすい業種といえる。  
 本セミナーは、苦情・クレーム対応には傾聴力やコミュニケーションスキルが重要であることを学ぶと共に、苦情対応の基本的な流れや毅然とした対応について学ぶことで、利用者や家族から信頼され、職員が安心して働ける施設づくりに資することを目的として開催する。

2. 実施形態	配信
3. 研修対象	高齢者施設・障がい者施設等の経営者、管理的立場の職員等
4. 配信期間	令和4年 1月17日(月)～令和4年 2月28日(月)
5. 申込期間	令和3年11月25日(木)～令和3年12月 9日(木)
6. 受講可否	令和3年12月15日(水)までにご連絡します。
7. 研修費用	会員・準会員 5,000円／非会員 10,000円
8. 後援	損害保険ジャパン株式会社
9. 研修内容	

時間	研修科目	研修内容
約30分	講義1 苦情対応とは	苦情や苦情対応の定義を理解し、苦情・クレーム対応における基本的な流れを学ぶ。 ・苦情対応とは ・苦情対応の全体像
約70分	講義2 苦情対応のポイント①	苦情・クレームへの対応・表現方法を学び、コミュニケーション力を高めるための技術を習得する。 ・苦情対応の基本的な流れ（謝罪と限定的謝罪） ・苦情対応の基本的な流れ（傾聴と共感）
約90分	講義3 苦情対応のポイント②	苦情・クレームへの対応・表現方法を学び、コミュニケーション力を高めるための技術を習得する。 ・苦情対応の基本的な流れ（状況の把握） ・苦情対応の基本的な流れ（具体的解決）
約60分	講義4 事例研究	事例をもとに苦情内容や今後の対応策を考え、各段階におけるシナリオを作成し、苦情対応の理解を深める。 ・事例研究 ・困難な苦情への考え方

10. 研修費用の支払いについて

(1) 支払方法

- ・受講が決定した後、支払期日までに本会が指定する口座に研修費用をお振込みください。研修費用の振込先は、受講決定時にお知らせします。（受講可否は、12月15日（水）までにご連絡します。）
- ・研修費用の振込にかかる手数料は、受講者負担です。
- ・研修費用の請求書は、発行しません。また、領収証は、銀行振込明細書を領収証に代えさせていただきます。

(2) 支払期日

令和3年12月24日（金）

※期日までに、本会が指定する口座に着金となるようお振込みください。

※期日までに、研修費用のお支払いがない場合、受講をキャンセルさせていただきます。

## 1 1. 研修受講にあたって

### (1) 研修の動画視聴

- ・研修の動画は、「研修用動画配信システム」より配信します。

研修用動画配信システム <https://dosyakyo-kenshu.jp>

- ・研修費用の口座への着金を確認後、研修用動画配信システムの受講者ログインID、パスワードをメールでお知らせします。

### (2) 研修の資料

研修の資料は、別途、郵送します。

### (3) 視聴対象

- ・本研修は、受講者のみ視聴対象としています。同一事業所において、複数の方が受講を希望する場合は、希望者全員の研修申込を行ってください。
- ・受講者以外の方の視聴、研修用動画配信システムの受講者ログインID・パスワードの第三者への提供等は、厳にお控えください。

### (4) その他

- ・事前に動画の視聴テストをお願いします。研修用動画配信システムの「視聴テスト」より実施してください。
- ・研修の動画に字幕はありません。

## 1 2. 禁止事項・免責事項等

### (1) 禁止事項

- ・本研修の録画、録音、撮影及び資料の二次利用、SNS等への投稿は固くお断りします。
- ・本研修内容の盗用が発覚次第、著作権・肖像権侵害等として対処させていただきます。

### (2) 免責事項

インターネット回線の状況や受講者のパソコン環境等により、映像や音声途切れる、または停止する等、正常に視聴できない場合があります。受講者の視聴機器、通信環境、ソフトウェア、その他利用に関わる一切について、本会は責任を負いません。

## 1 3. 研修申込から研修開催（動画配信）までのスケジュール

	事業所→本会	本会→事業所
11月25日(木) ～12月9日(木)	① 研修申込 [研修受付システム]	
～12月15日(水)		② 研修受講可否の通知 [メール] 研修費用の振込口座の通知 [メール]
～12月24日(金)	③ 研修費用の振込	
～1月上旬		④ 研修用動画配信システムの受講者ログインID・パスワードの通知 [メール] 研修資料の送付 [郵送]
1月17日(月) ～2月28日(月)	⑤ 研修の動画視聴 [研修用動画配信システム]	

※現時点でのスケジュールです。変更になる場合があります。