

# 苦情・クレーム対応セミナー

## 開催要綱

**趣旨** 苦情対応には、利用者や家族の気持ちを受けとめ、解決策を提案する、高いコミュニケーション・スキルが求められます。

本セミナーは、苦情対応の基本的なながれや毅然とした対応について学び、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します。

### 1. 苦情対応の型を知り、コミュニケーション・スキルをより高めることができます

苦情対応のながれを理解することで、訓練ができ、自身で振り返ることができ、部下や後輩に指導・助言することができます。

### 2. 書くことを通じて、コミュニケーション・スキルの向上につなげます

本セミナーでは、苦情対応時のシナリオを作成することを通して、対話のシミュレーションを行います。苦情対応時のコミュニケーションを訓練します。

### 3. いつでもどこでも、何度でも学ぶことができます

オンデマンド配信のため、配信期間内は、好きな時間に講義の動画を視聴できます。

また、配信期間内は、何度でも講義の動画を視聴できるため、復習のツールとしても有効で、学習効果が高まります。

#### 開催形式

オンライン（オンデマンド配信）

#### 対象

福祉施設等の施設長、管理的立場の職員  
指導的立場の職員、相談支援業務を担う職員等

#### 配信期間

令和5年9月11日（月）～10月27日（金）

#### 研修費用

会員・準会員 5,000円 非会員 10,000円

#### 申込期間

令和5年7月18日（月）～8月8日（火）

#### 受講可否

令和5年8月16日（水）までにご連絡します

#### 後援

損害保険ジャパン株式会社

## プログラム

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ながれを学びます。
約 80 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します。
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します。
約 60 分	講義 4 「事例研究」	事例をもとに苦情内容や対応策を考え、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ます。

## 講師

### 宮本 薫 氏

SOMPOリスクマネジメント株式会社

医療・介護コンサルティング部（兼）コーポレート・リスクコンサルティング部

上席コンサルタント／米国公認会計士

## 研修費用の支払い

### （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、8月16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5年8月29日（火）

※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。

## 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、パスワードを配信期間開始前までに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。
- ・推奨のブラウザは、Edge、Firefox、Safari、Chrome、の最新バージョンです。推奨のブラウザ以外で動画を視聴した場合、システム上、受講修了になりません。
- ・研修の動画に字幕はありません。

## 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。

## 研修申込から研修開催までのスケジュール

時期	事業所→本会	本会→事業所
7月18日（火） ～8月8日（火）	① 研修申込 [研修受付システム]	
～8月16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]
～8月29日（火）	③ 研修費用の振込	
～9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]
9月11日（月） ～10月27日（金）	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。

## 過年度の研修受講者の感想

苦情対応の考え方、対応の仕方、傾聴と共感、丁寧な言葉を身につけることなど勉強になった。

資料が見やすく、説明もわかりやすかった。講義を受けた数日後に保護者から苦情があり、無事解決できた。今後も意識しながら対応していきたい。

苦情対応の「型」がわかりやすく、この「型」をベースに練習していきたいと思った。