

# クレーム対応実践訓練 【講義・演習】

- ▽日時／2025年7月23日(水)10:00～16:00(受付 9:30～)
- ▽会場／千葉市社会福祉研修センター研修室(千葉市ハーモニープラザ B 棟2階)
- ▽募集人数／24名【先着順 定員に達し次第締切】
- ▽対象／市内訪問介護事業所のサービス提供責任者または  
市内福祉施設・事業所の介護職員・相談員 等
- ▽受講料／無料
- ▽申込方法／別紙申込用紙にご記入の上、FAX・メールまたはHPからお申込ください。
- ▽持参するもの／筆記用具

## 研修の目的

基本的なサービス対応スキルの確認と、クレームに潜在するニーズ把握の考え方・手法の習得を目指します。

また、擬似演習を通じて、初手の対応が重大なクレームに発展する可能性についても体験していただき、施設・事業所のサービス向上に関する視点・技術の向上を目指していただきます。

## 研修内容(予定)

- 苦情対応の考え方と方法(講義+ミニ演習)
    - ・怒りのメカニズム
    - ・苦情発生の要因
    - ・苦情対応の考え方と対応の基本  
(謝罪・傾聴・確かめ・状況説明・解決へのステップ)
  - 苦情対応マネジメント(講義)
    - ・組織としての苦情対応の考え方
    - ・訴訟を防ぐ苦情対応(リスクマネジメントの観点から)
    - ・苦情の受付から業務改善までの流れ(方針策定・対応計画など)
  - 苦情対応ロールプレイ演習
    - ・苦情対応ロールプレイ
    - ・状況説明を言い訳にしないためのポイント
- ※ロールプレイ・グループワークについては、状況によって個別ワークになる場合がございます。

主催 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会  
千葉市社会福祉研修センターHP <https://chiba-shakyo.jp/learning/seminar/>  
TEL 043(209)8841 FAX 043(312)2943 担当 山村  
メール yamamura-t@chiba-shakyo.jp