

# 平成30年度 おもてなしアップ・クレーム対応研修 開催要項

- 1 目的  
福祉・介護職場における離職原因として人間関係の悩みが挙げられます。職員の職場定着を高め、質の高いサービスを利用者等に提供していくためには、人間関係力の向上が重要です。  
本研修では、クレームを受ける際の心構えとクレーム対応の効果的なコミュニケーション手法を習得し、クレームへの苦手意識を緩和し、積極的に業務に向かう姿勢の醸成を目指します。
- 2 主催  
社会福祉法人富山県社会福祉協議会 富山県福祉カレッジ
- 3 対象者  
福祉施設等に従事する入職後概ね5年以内の方
- 4 開催日  
平成30年7月3日（火）
- 5 募集定員  
60名  
※定員を超える応募があった場合は、抽選により受講者数を調整させていただくことがあります。
- 6 会場  
富山県総合福祉会館（サンシップとやま） 研修室602～604  
（富山市安住町5番21号）
- 7 プログラム  
別紙のとおり
- 8 申込方法等  
別紙申込書により、平成30年6月22日（金）までにFAX又は郵送でお申し込みください。
- 9 受講決定  
平成30年6月27日（水）までに受講決定通知を発送します。
- 10 受講料  
6,000円／人（資料代含む）  
※研修当日、受付時に現金にて申し受けます。
- 11 その他  
申込書にご記入いただいた個人情報は、当カレッジの研修事業以外の目的には使用いたしません。
- 12 問合せ先  
富山県福祉カレッジ教務課 担当 田村  
TEL 076-432-6513 FAX 076-432-6516

## おもてなしアップ・クレーム対応研修 プログラム

時間	内 容	ねらい	講 師
9 : 00	受付		
9 : 25	オリエンテーション		
9 : 30	<b>【講義】 1 クレーム対応の基本姿勢</b> * 信頼関係に立ったクレーム対応 * クレームの価値と利点	クレーム処理の価値を検証し、研修への動機づけとする	(株)話し方教育センター 藤原 真理弥 氏
	<b>【グループ討議】 &lt;演習1&gt;情報交換</b> <b>テーマ「クレーム対応の事例検討」</b> 各自の体験発表により、各職場で見られる事例を理解する。併せて、クレーム処理のポイントを収集する。	クレームの頻度・内容を知るとともに、仲間の処理法にポイントを学ぶ。	
	<b>【講義】 2 クレーム対応の話し方</b> * 成否を分ける心理変化への配慮 * 受容・共感を示す表現技法	クレーム対応に求められる基本条件を学ぶ。	
12 : 00	<b>【講義】 3 効果的なクレーム処理の技法</b> * クレーム解消への流れ * ステップごとのポイント	クレーム処理の心得から具体的対応までを確認する。	
	昼食・休憩		
13 : 00	<b>【講義】 4 クレーム処理と聞く能力</b> * 効果的な傾聴技法 * 本音を引き出す質問の技法	クレーム処理に求められる聞くスキルの向上を図る	
	<b>【グループ演習】 &lt;演習2&gt;グループ対応ロールプレイング</b> <b>テーマ「クレーム対応の実際」</b> * 講師が提示したケースについて、役割を決めてグループ内で練習する。 * 他のメンバーは演習を批評する。	職場場面を想定した演習により、実践力を磨く	
	<b>【並行講義】 5 よりスムーズなクレーム処理へ</b> * わかりやすい説明の仕方 * 相手の気持ちを動かす説得技法	クレームの場面性に対応する	
	<b>【グループ討議】 &lt;演習3&gt;総括ディスカッション</b> * テーマ「クレームを今後どう生かすか」 * クレームの活用方法について検討する * 発表を受け、復習と新たな対応知識を指導する。	職場コミュニケーションで想定される場面を再現し、演習1で明らかになった問題点克服への指針をつかむ	
17 : 00	<b>【講義】 6 さらにクレーム対応力を磨くために</b> * まとめ	自己啓発意欲を高め、研修効果の持続化を図る。	
	修了証交付		