



この研修は、きょう福祉人材育成  
認定制度の 支援メニューです

# 施設で取り組むクレーム対応力向上研修

～組織一体化から始めよう～

(チームリーダー・管理職向け)

## 1. 開催のねらい

クレームはいつどこで発生するかわかりません。また初期対応を間違えると更なるクレームを呼び込むこととなりかねません。さらにありがちな事例が、対応する職員によって対応の仕方が変わってしまうことや一人の職員に対応を任せてしまうことです。クレーム対応は決して個人の能力だけに頼るものではありません。施設として職員を孤立させない仕組みをつくり、組織的な対応体制を構築することが重要です。組織としての対応方法を学ぶことで、クレーム対応力の向上を図り、組織の一体化を目指しましょう。

2. 主 催 社会福祉法人 京都府社会福祉協議会

3. 受講対象 社会福祉施設職員・市町村社会福祉協議会職員のチームリーダー・管理職員  
(施設長クラスの管理・責任者等の対場にいる方)

## 4. 開催日程

日 時	実施会場	定員	申込〆切	
12月24日(火)	10:20～16:30	ZOOM オンライン	60 名	11月5日(火)

【WEB での受講に際して下記の環境が必要となります】

- ①PC またはタブレット(カメラと音声機能が使えるもの)。グループワーク等を行うため、1人1台の端末を準備して下さい。
- ②インターネット環境(有線 LAN を用いての接続が安定しています)
- ③研修受講の環境(周りに人がいる環境での視聴の際はイヤホン使用をお勧めします)
- ④複数受講生がいらっしゃる場合は、部屋を分けることをお勧めします(同じ部屋だと音響が反響してしまう場合があります)。

## 5. プログラム ※内容は変更することがあります。

	内容
9:45～10:20	研修受付
10:20～10:30	開会挨拶・オリエンテーション
10:30～16:25 (1時間の昼休憩を含む)	【講義・演習】 1. クレーム対応担当者としての心構え 2. クレーム対応の基本ステップの確認 3. 安心してクレーム対応に臨める環境を作るために 4. リーダーに必要な指導スキル 5. 困難なクレームに対しての心がまえ 6. まとめ
16:25～16:30	閉会・アンケート記入

※ZOOM 視聴方法や URL は受講決定通知に同封して郵送いたします。

## 6. 受講料

会員・非会員の区分	受講料	
京都府社会福祉協議会 会員 施設・事業所職員	受講者 1 名につき	5,000 円(資料代を含む)
京都府社会福祉協議会 非会員施設・事業所職員	受講者 1 名につき	10,000 円(資料代を含む)

※本研修は課税対象研修です。(上記金額は消費税込み)インボイス的確請求書についてはその他で。

※京都府社会福祉協議会賛助会員は非会員価格となりますのでご注意ください。

受講料は、受講決定通知書に同封する「ゆうちょ銀行・払込取扱票」により12月12日(木)までにお支払いください。払込手数料は御負担願います。なお、受講の事前取消し、当日の欠席の場合でも、受講料はお返しいたしませんので予め御了承願います。

## 7. 講師

コミュニケーションサポーター 喜山志津香 氏

### <プロフィール>

コミュニケーションサポートオフィス

<https://www.comsupo.com>  
埼玉県志木市在住



10年に及ぶ母親の介護の中で、数々の居宅介護サービス、デイサービス、高齢者施設の現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性和職員の苦労を痛感。また、数多くの研修受講者の中でも、とりわけ福祉職員の学習意欲の高さと熱意に心打たれ、福祉・医療分野での登壇を積極的に行っている

1960年 東京新宿生まれ

1996年 国際電信電話株式会社(旧KDD)入社

2009年 研修・教育会社で、研修講師養成講座受講後、専任講師として登壇開始

2018年「コミュニケーションサポートオフィス」設立

登壇回数 1400件 受講者総数 5万人

- 日本プロフェッショナル講師協会認定講師
- アンガーマネジメントファシリテーター
- 日本レジリエンスエデュケーション認定トレーナー
- 埼玉県商工会連合会専門家派遣事業エキスパート講師

## 8. 参加申し込みについて

### (1)参加申込について

令和6年11月5日(火)17:00までに、京都府社協HPに記載の申込URL：

<https://forms.gle/7Sb7eaLU2tfwft8r8>

もしくは右記二次元コードにてお申し込みください。インターネット申込が難しい場合には、京都府福祉人材・研修センターまで御連絡ください。



申込完了後、入力メールアドレス宛に自動返信メールが送信されますので受信の確認をお願いいたします。自動返信メールが届かない場合は必ず京都府福祉人材・研修センターまで御連絡ください。申込みに関するトラブルが生じた場合、自動返信メールを保管されている方のみ対応いたしますので御注意ください。

### (2)参加申込フォームには記載漏れ、誤字・脱字のないよう全ての項目を入力してください。

(3)受講の可否については、11月末ごろに事業所あてに御案内します。

※12月2日(月)までに届かない場合は、京都府福祉人材・研修センター研修課まで御連絡ください。

(4)個人情報の取扱いについて

お申込みされた個人情報は、当研修の適正かつ円滑な実施の目的のみに利用させていただきます。

(5)写真・動画の撮影について

本会の広報活動の一環として、XやInstagramなどのSNSを運用しています。本研修についても写真や動画を撮影し、それらをSNSで公開する場合があります。写真や動画の撮影に同意されない場合は、申込フォームの該当欄に☒をお入れください。おひとりでも承諾いただけない場合は、撮影を行いません。

(6)【インボイス適格請求書について】

この研修は課税対象研修です。インボイス適格請求書が必要な場合は、受講申込フォーム内の請求欄から発行申込をお願いします。

【領収証について】すべての研修で領収証の発行は行っていません。

---

【実施機関】 京都府社会福祉協議会 京都府福祉人材・研修センター  
研修課（担当:小倉）

■ TEL:075-252-6296 FAX:075-252-6312

■ 〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町 375 ハートピア京都地下1階

---