

## 令和2年度 課題別研修Ⅲ

### 「クレーム（苦情・改善要望）への適切な対応」開催要綱

- 趣 旨**

社会福祉施設等の職員は、利用者や家族などから、サービス内容や接遇等についてクレームを受けることがしばしばあります。その対応を誤ると双方の信頼関係に傷がつくだけでなく、施設全体への社会的評価にも影響を及ぼす事態へ発展しかねません。

本研修では、クレーム発生の原因を理解し、適切な対応に必要なことを学び、クレームによるトラブルを未然に防ぐことを目的に開催します。
- 主 催** 社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
- 日 時** 令和2年11月25日（水） 13時00分～16時00分  
※受付：12時30分より開始  
※オリエンテーション：12時50分より開始
- 会 場** 三重県教育文化会館 5階 大会議室（津市桜橋2丁目142）
- 対象者** 県内社会福祉施設職員
- 定 員** 60名
- 受講料** 4,000円
- 申込み** 別紙申込書にて11月16日（月）までにFAX（059-222-0305）でお申し込みください。
- 講 師** 株式会社ツクイスタッフ パートナー講師  
コーチングオフィス クラリオン 代表 大木 孝仁 氏

#### 【略歴】

1972年生まれ。大阪府出身。和歌山大学教育学部卒業後、大和ハウス・ユニチカ・大京管理と不動産のエキスパートとして8年間勤務。3社目の大京管理勤務時にマンション居住者からのクレーム対応に追われながらも業務遂行し、営業職全国5位の実績を残す。その後、講師として開業。社会福祉法人・官公庁・商工会議所・民間企業等にて、クレーム対応・ハラスメント・コーチング等の他、新入社員から管理職研修まで豊富な研修実績がある。会社員時代のクレーム対応経験を活かした講義、軽妙な話しぶりは、飽きがこずに楽しく学べる。

## 10 スケジュール

時間	内容
12:30 ~ 12:50	受付
12:50 ~ 13:00	開会・オリエンテーション
13:00 ~ 16:00	講義
16:00	閉会

## 11 その他 ※お目通しください

- ・申込みは先着順で受け付けます。定員を超過した場合は締切日までに申し込まれた方を対象に抽選し、受講決定いたします。そのため、受講をお断りする場合がございますので、予めご了承ください。
- ・受講者には、開催日の概ね1週間前に「受講決定通知書」をFAXにて送付します。当日はご持参のうえ、受付にてお示しください。
- ・会場の駐車場には限りがございます。公共交通機関をご利用ください。  
※津駅より徒歩 約8分
- ・台風等により、研修会参加者の安全が危惧される場合、研修会の開催を中止（延期）する場合がございます。中止（延期）する場合は、開催日の前日午後5時までに本会ホームページ（<https://www.miewel-1.com/>）の到着情報欄に中止（延期）情報を掲載しますのでご確認ください。

## 12 新型コロナウイルス感染症対策

- (1) 参加予定人数 60名程度（別途：事務局3名、講師1名）
- (2) 会場詳細 三重県教育文化会館 5階 大会議室（3密防止定員75名）
- (3) 開催時の対策
  - ①研修当日に発熱や風邪などの症状がみえる場合は、研修への参加の自粛をお願いします。
  - ②会場入り口にアルコール消毒液を設置しますので、手指消毒のご協力をお願いします。
  - ③参加者はマスクをご持参のうえ、研修中はご着用ください。
  - ④研修実施中は会場内の換気を行いますので、各自体温調節のできる服装でお越しください。
- (4) 新型コロナウイルス感染症の発生状況により、延期または中止となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

### 【問い合わせ先】

社会福祉法人 三重県社会福祉協議会  
福祉育成支援課 社会福祉研修センター  
担当：向井・鈴木・仁田（コタ）

TEL：059-213-0533 / FAX：059-222-0305