

## 令和元年度 「クレーム対応力向上」研修実施要領

- 1 研修目的 クレームを「出さない」「大きくしない」「繰り返さない」ための対応力を身に付けます。クレーム対応をきっかけとして、ご利用者・ご家族様との信頼関係を深められるようになることを目的とする。
- 2 主 催 山梨県社会福祉協議会
- 3 対象者 社会福祉施設等に勤務する中堅職員
- 4 開催日 令和元年 11月13日(水)
- 5 申込受付 令和元年 10月 7日(月)～10月21日(月) (期間厳守)
- 6 受講料 会員5千円、非会員7千円
- 7 定 員 50名
- 8 実施場所 山梨県福祉プラザ 4階会議室  
甲府市北新一丁目2-12 (TEL055-254-8610)
- 9 日程・科目及び講師

時 間	内 容
9:00	受 付
9:25	オリエンテーション
9:30	講 義 ①クレーム対応の基礎知識と基本姿勢 講義及びグループディスカッション ②クレーム対応の進め方とヒアリング 講義及び聞き方トレーニング
12:00	昼 食
13:00	講 義 ③ご納得いただける話し方 講義及びクレーム対応ロールプレイ ④組織の対応力を高める(個人対応力から組織対応力へ)  講 師 株式会社ツクイスタッフ 講師 喜山 志津香 氏
16:30	研修アンケート記入・提出 閉講

### 10 その他

- ① 会場の関係で、先着順で50名になり次第締め切ります。
- ② 昼食は、各自で用意してください。
- ③ 駐車場は、**第2駐車場(交番西側)**を指定します。端から詰めて駐車するため、研修終了まで出入りはできなくなる場合があります。  
できるだけ公共交通機関の利用又は、乗り合わせをお願いいたします。
- ④ 研修会場は、個人の希望に合わせての室内温度調節ができません。
- ⑤ 研修は、気象状況等により、日程変更あるいは中止になる場合があります。