

苦情・クレーム対応セミナー

開催要綱

趣旨 苦情対応には、利用者や家族の気持ちを受けとめ、解決策を提案する、高いコミュニケーション・スキルが求められます。

本セミナーは、苦情対応の基本的なながれや毅然とした対応について学び、利用者や家族から信頼され、職員が安心して働ける施設づくりに資することを目的として開催します。

1. 苦情対応の型を知り、コミュニケーション・スキルをより高めることができます

苦情対応のながれを理解することで、自身の対応を振り返ることができ、部下や後輩に有益な指導・助言を行えるようになります。

2. 書くことを通じて、コミュニケーション・スキルの向上につなげます

本セミナーでは、苦情対応時のシナリオを作成することを通して、対話のシミュレーションを行うとともに、苦情対応時のコミュニケーションを訓練します。

3. いつでもどこでも、何度でも学ぶことができます

オンデマンド配信のため、配信期間内は、好きな時間に講義の動画を視聴できます。

また、配信期間内は、何度でも講義の動画を視聴できるため、復習のツールとしても有効で、学習効果が高まります。

開催形式

オンライン（オンデマンド配信）

対象

福祉施設等の施設長、管理的立場の職員
指導的立場の職員、相談支援業務を担う職員等

配信期間

令和6年9月10日（火）～10月31日（木）

申込期間

令和6年7月10日（水）～ 8月 8日（木）

研修費用

会員・準会員 5,000円 非会員 12,000円

受講可否

令和6年8月15日（木）までにご連絡します

プログラム

時間	研修科目	研修内容
約 30 分	講義 1 「苦情対応とは」	苦情や苦情対応の定義を理解し、苦情・クレーム対応における基本的な流れを学びます。
約 90 分	講義 2 「苦情対応のポイント①」	何に対してなぜ怒っているのか、気持ちを受けとめるために必要な傾聴方法や、その気持ちに理解を示すための共感方法など、苦情・クレームへの対応・表現方法を学び、コミュニケーション力を高めるための技術を習得します。
約 90 分	講義 3 「苦情対応のポイント②」	どんな損害で、発生した背景は何なのか、事実と因果関係を明らかにするための状況把握のポイントや代替策、再発防止策など具体的解決を導き出すための技術を習得します。
約 60 分	講義 4 「事例研究」	事例をもとに苦情内容や対応策を考え、各段階におけるシナリオを作成し、苦情対応の理解を深めます。