

平成30年度 クレーム対応力強化研修A実施要項
～利用者・家族に選ばれる組織になるために～

1 目 的	福祉サービス利用者のクレームにどのように対応するかは、良質な福祉サービスを提供するうえできわめて重要です。 そこで、クレームに適切に対応するための、基本的スキルを修得することを目的として本研修を開催します。
2 期 日	【Aコース】平成30年7月5日（木）～6日（金） ※Bコースは12/3～4に開催予定です。10月頃に再度ご案内いたします。
3 会 場	茨城県総合福祉会館 4階 大研修室 水戸市千波町1918 ※Aコース、Bコースともに同じ研修内容となります。
4 対 象 者	苦情解決責任者及び苦情受付担当者等 【各コース定員66名】
5 研修日程	別添、研修日程のとおり。
6 受 講 料	1人 9,000円（当日、受付にてお支払いください。） ※茨城県社会福祉協議会会員の事業所等（以下「本会会員」という。）は、1人5,000円です。
7 申込方法	別紙受講申込書に必要事項を記載し、FAXにより、下記まで送付してください。 ※定員になり次第、申込期限前でも締め切らせていただきます。（申込書到着順） ※受講できない方のみ、本会より電話でお伝えいたします。 ※FAX到着確認の電話は不要ですが、不達の場合は研修受講ができませんので予めご了承ください。
8 申込期日	平成30年5月31日（木）～平成30年6月27日（水）【必着】 ※本会会員事業所は、5月18日（金）から申込み可とします。
9 そ の 他	① 受講申し込み後に、欠席または申し込み事項に変更がある場合は、速やかに茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部にご連絡ください。 無断欠席の場合は、「受講料」を請求することがありますので、予めご了承ください。 ② 受講申込書に記載された個人情報、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。なお、本研修の受講者名簿に、氏名・所属・職名を掲載いたしますので、ご了承下さい。 ③ 駐車場の収容台数に限りがありますので、なるべく公共交通機関をご利用ください。 ④ 天候等の理由により、研修室の安全が確認できない場合は、中止することもありますのでご了承ください。受講当日の時間の変更等は、本会ホームページに掲載します。⇒「茨城県社会福祉協議会平成30年度社会福祉従事者研修」で検索してください。 ⑤ 服装は、研修を受講するにふさわしい服装でお越しください。（ジャージ、サンダル等不可）。また、体温調節ができるものをご着用下さい。 ⑥ 昼食は、各自ご持参ください。 ⑦ 研修時に、配慮が必要な方は、事前に下記までご連絡ください。 ⑧ 研修時に、「ルートイン水戸県庁前」（水戸市千波町 1953-1 TEL：029-305-0111）ご利用の方は、「総合福祉会館利用者」であることを伝えると、8パーセントの割引を受けられます。
10 問い合わせ・参加申込先	社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部（平間・勝又） 〒310-8586 水戸市千波町1918 TEL 029-244-3755 FAX 029-244-3210

研 修 日 程

【1日目】

日 時	研修科目及び講師名	ねらい
7月5日（木） 9:15～ 9:45 9:45～10:00	受 付 開 講 / オリエンテーション	
10:00～12:00	講義・演習 「ご利用者が満足するためには」（仮） ・クレームとは？ ・クレーム対応の基本① 等 講師：有限会社 オフィス・マルチェロ 代表取締役 田中 路子 氏	クレーム対応業務の重要性を理解し、業務に取り組む姿勢を高めるとともに、クレーム対応の具体的な技術を学びます。
12:00～13:00	休 憩 （ 昼 食 ）	
13:00～17:00	講義・演習 ・クレーム対応のポイント ・クレーム対応のステップ ・初期対応のポイント（傾聴・説明・説得のスキル） ・クレーム対応の実践（電話・対面） ・受容と共感の演習	
17:00	閉 講	

※CS とは⇒ Customer Satisfaction（お客様満足）

「組織がお客様を満足させること」ではなく、「お客様が満足すること」

【2日目】

7月6日（金） 9:00～ 9:30	受 付（受講者確認）	・CSにおける「クレーム」を正しく理解できる。 ・クレーム対応のプロセスを理解できる。 ・クレーム対応を体得する。 ・クレームを恐れないスキルを身に付ける。
9:30～12:00	講義・演習 「ご利用者が満足するためには」（仮） ・クレーム対応の基本② ・種別ごとにグループに分かれての事例検討 ・発表（ロールプレイ）	
12:00～13:00	休 憩 （ 昼 食 ）	
13:00～16:30	講義・演習 ・事例発表の続き ・まとめ	
16:30	閉 講	

講師：オフィス・マルチェロ 代表取締役 田中 路子 氏

1983年 国税局醸造試験所入所、1985年日本交通公社入社（世界40か国の各業種を比較研究）

1992年 ヴァレンティノ・ガラバーニ・リネアスポーツ入社（スタッフ育成）

1995年 ザ・アール入社（企業研修、コンサルティング、人材育成）

1996年 （有）オフィス・マルチェロ設立（代表取締役として人材育成プログラム実施）

2018年 一般社団法人ソーシャルサポート設立 理事としてEAPを展開中

（資格） 精神保健福祉士、社会福祉士、厚生労働大臣認定産業カウンセラー、

日本交流分析協会 交流分析士インストラクター