

ZoomによるWebで行います

「苦情・クレーム対策研修」

福祉・介護事業所における苦情・クレームの「対応力」は、サービスの質そのものです。その場ですぐにクレーム対応ができる「対応力」を上げていくためには、日々の自分自身の言動を変えることが必要です。それがひいては組織を変えることとなります。最初（初期）の対応をしっかりと行うことでクレームをなくしていくことができます。

普段から細やかに苦情をすくい上げ、小さな苦情一つひとつを重く受け取り、丁寧に対応し、早期に解決・解消できれば、ご利用者やご家族と信頼関係を築くことができ、さらにはサポーターとなって応援していただくことができます。

今年も株式会社メンタル・パワー・サポート代表の丸本敏久氏をご講師にお迎えし、「苦情・クレーム対策研修」を開催いたします。講師は、クレーム対応研修やコミュニケーション研修のスペシャリストで、自身の豊富な経験を交えた分かりやすいお話で、話に引き込まれていくご講義です。今年10月より改正労働施策総合推進法（カスハラ法）が施工されます。苦情・クレームとどのように向き合い、組織としてどう取り組むべきなのか、また、日常業務の中で職員一人ひとりがどのように業務を進めていくべきかなどについてお話していただきます。多くの皆様のご参加をお待ちしています。

参加ご希望の方は、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページの研修お申し込みページより必要事項をご入力の上お申し込みください。今回の研修は、グループワークを実施しますので、1人1台の端末での参加となります。

記

1 日 時 令和 8 年 8 月 5 日 (水)
13時30分～16時30分 (入室 13時00分～)

2 講 師 株式会社メンタル・パワー・サポート 代表 丸本 敏久 氏

3 受講料 会員1,000円 ・ 一般2,000円

4 定 員 90名

5 締切日 令和 8 年 7 月 2 2 日 (水)

6 参加申込方法

参加申し込みは、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページの研修お申し込みページより必要事項をご入力の上お申し込みください。

<http://hssk.gr.jp/seminars-entry/>

7 その他

本講演は、Zoomを使用したWebのオンラインでの開催となります。

Zoomが使用できる環境をご準備いただく必要があります。詳細は、2ページの「オンラインでの開催にあたって」をご確認ください。

※ お問い合わせ先・事務局

〒651-2181 神戸市西区曙町1070 総合リハビリテーションセンター内

兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会 事務局

TEL : 078-920-2570 Fax : 078-920-2571 E-mail : hssnet@hssk.gr.jp

当日までの流れ

申込

- ① 参加申し込みは、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページの Web 研修 お申し込みページより必要事項をご入力の上、お申し込みください。

<http://hssk.gr.jp/seminars/>

- ② 申し込みが完了しましたら、申込時に記入されたメールアドレスに、参加登録完了の旨と参加費の振込のご案内を送信させていただきます。

- ③ 令和 8 年 7 月 24 日（金）までに指定口座に参加費をお振込みください。
※ 振込手数料は、ご負担をお願いします。

- ④ ご入金を確認後、7月29日（水）をめぐりに当協議会から「研修会用 URL・ID、パスワード」を申込時に記入いただきましたメールアドレスに送付いたします。研修会資料も研修会の前日までに同じメールアドレスに送付いたします。

- ⑤ 下記の日程で Zoom の接続テストを実施いたします。必ず接続確認をしてください。「研修会用 URL・ID、パスワード」で入室してください。

8 月 4 日（火）10：00～10：30

※ 入室の際、音声機器についての質問画面が出ます。（コンピューターでオーディオに参加）を選択してください。

- ◎ 当日は、開始の 30 分前から「研修会用 URL・ID、パスワード」で早めにご参加ください。当協議会が入室の許可をするまで、しばらくお待ちください。

Zoom 操作上のお願い

☆ 参加管理のため、Zoom 研修にご参加される際のお名前は、申込時と同じ表記でご参加ください。

★ 講義中は、必ずマイクをミュートに設定してください。

☆ また、研修中は、「ビデオ開始する」にしてください、受講者の皆様が画面に映るようにしてください。

★ グループによる演習時や質疑応答時は、マイクのミュートを解除してください。

※ ビデオの開始やミュートの設定については、画面左下に表示されているアイコンで設定可能です。

オンラインでの開催にあたって

※ お申し込みをされる前に必ずお読みください。

参加の申し込みは、以下の事項を必ずご確認の上、お申し込みください。

準備

※ Zoom ができる環境

パソコン (タブレット不可) 参加者 1 名に 1 台

対応 OS は、下記のサイトでご確認ください。

<https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023>

マイク (パソコン内蔵・ヘッドセットであれば不要)

Web カメラ (パソコン内蔵であれば不要)

イヤホン (必要であれば)

インターネット環境 (可能であれば有線 LAN)

※ 事前にセキュリティ設定等のご確認をお願いします。

研修受講に適した環境

(可能な限り受講者以外の声や音が入らない環境)

留意事項

☆ 研修会の録音、録画、撮影は、固く禁止させていただきます。

★ システムトラブル、接続の不具合などにより、本研修会に参加できなかった場合や途中の切断、画像・音声の乱れが生じた場合は、原則、参加費の返金はいたしません。

☆ 再配信等はいたしません。

★ 視聴のために配布した URL 等を使用できるのは、参加する方のみです。URL 等の再配布は、禁止させていただきます。

《お問い合わせ先・事務局》

〒651-2181 神戸市西区曙町 1070 総合リハビリテーションセンター内
兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会 事務局

TEL : 078-920-2570 Fax : 078-920-2571 E-mail:hssnet@hssk.gr.jp