

## 中堅職員研修⑤

## 苦情・クレーム対応研修

テーマ：実際に苦情やクレーム対応のシナリオを演じるロールプレイングを通じて、  
具体的な対応技術とコミュニケーションスキルを学ぶ研修

日時：令和6年8月21日（水）10:00～12:00

介護現場における苦情やクレームを想定し、難易度の異なるシナリオやクレーム対応の体験を通じて今後の対応を学びます。また、事例等を通じて、問題解決の思考やクレームをポジティブな機会に捉える方法を理解することで自身の感情をコントロールできる機会づくりにします。

※研修にはシミュレーションを含みます。

## 講師

SANGO CREATE  
社会福祉士 山郷 政史 氏

大学卒業後、高齢者介護や障がい者支援の現場で働き、サービスの質・組織力向上・個人のキャリア形成のために人材育成の重要性を知る。その後、教育研修団体に入社、全国で登壇するとともに後進の講師育成に関わる。

平成25年より、大手介護グループ企業にて新規事業として研修サービスの開発に関わる。これまでの累計登壇は約1,000回、延べ受講者数は約70,000人。

## 会場

Zoomによるオンライン開催

## 申込方法

社会福祉研修センター ホームページより  
<http://care-net.biz/23/zaitakunet/ex04-2.php#kensyu-c>

## 申込期限

**令和6年5月8日（水）**  
※**5月15日（水）**までに、受講決定者には「受講決定のお知らせ」を、  
落選者には「落選のお知らせ」をメールで通知いたします。

## 定員・対象者

介護業務従事者（100名）  
※在職期間概ね3年以上  
※管理者等は在職期間を問いません。  
※申込が定員を超過した場合は、抽選といたします。

**裏面にも注意事項等を記載しております。必ずお読みください。**

## 【本研修に関する問い合わせ先】

名古屋市介護サービス事業者連絡研究会 TEL：052-253-6758（平日9時～18時）

社会福祉研修センターHP：<http://care-net.biz/23/zaitakunet/>

## 参加にあたりご準備いただくもの

- (1) パソコン（Windows10推奨）及びインターネット環境（光回線）  
※7.9インチ以上のタブレットでも可能ですが、安定したWi-Fi環境が必須となります。  
スマートフォン、タブレット端末での参加はご遠慮ください。
- (2) 静かな環境（部屋）  
※周囲の音量によっては研修に支障がでることがあります。
- (3) ヘッドセット（マイクとイヤホン）  
※PC内蔵のものでも可能ですが、外部音が入る場合はワーク時の妨げになりますので、ヘッドセット（マイクとイヤホン）をご使用ください。
- (4) Webカメラ ※PC内蔵のものでも可能です。

## その他

- (1) 本研修はZOOMを使用したオンラインでの研修となりますので、ご参加いただくにはPCとインターネット環境が整っている必要があります。
- (2) 社会福祉研修センターホームページにZOOMの動作確認方法を掲載しておりますので、必ずお申込み前に動作確認をお願いいたします。
- (3) 本研修は音声だけの参加や聴講のみの参加はできません。必ずビデオで顔が映り、音声で発言ができる状態でのご参加となります。
- (4) 1 端末につき 1 名参加することができます。  
※ 1 台のPCで複数名の受講は不可  
※ 複数台パソコンで複数名参加する場合は、同部屋近距離ですとハウリングを起こすことがございます。
- (5) 受付開始2時間前の時点で名古屋市内において「特別警報」、「暴風警報」または「警戒レベル4」等が発令された場合は、研修を中止します。中止の場合は名介研ホームページでお知らせします。  
また、感染症等、やむを得ない事由が発生した場合も中止となる場合があります。中止の場合は名介研ホームページでお知らせします。

### 【本研修に関する問い合わせ先】

名古屋市介護サービス事業者連絡研究会 TEL：052-253-6758（平日9時～18時）

社会福祉研修センターHP：<http://care-net.biz/23/zaitakunet/>