

# 苦情・クレーム対応セミナー 開催要綱

**趣旨** 福祉施設・事業所には、直接サービスを提供する利用者やその家族だけでなく、地域住民や関係機関、取引先など、さまざまな『顧客』が存在します。こうした『顧客』からの意見や苦言には、施設・事業所の信頼性の維持やサービス向上につながるものが多くあります。

本セミナーでは、苦情・クレーム対応の基本的な考え方や対応のポイントを整理するとともに、対応する職員自身の心理的負担の軽減と、組織として考える適切な対応の共有を目的として開催します。

## <この研修のポイント>

- 苦情・クレームが引き起こされる仕組みを学びます
- 初期対応・二次対応の考え方や、職員の心理的負担軽減について学びます
- 組織として苦情・クレームにどう対応していくか、方針を考えるヒントが得られます

## <こんな方におすすめ>

- 苦情やクレームの相談窓口を担当する方
- 苦情・クレームに役立つコミュニケーションスキルを学びたい方
- 苦情・クレームから利用者のニーズを把握し、サービスの質を向上させたい方
- 利用者や地域住民をロイヤルカスタマーとして育てる対応を知りたい方

### 開催形式

オンライン（オンデマンド配信）

### 対象

社会福祉施設等の施設長、管理的・指導的立場の職員  
相談支援業務を担う職員、その他 本セミナーに関心のある方

### 配信期間

令和8年10月9日（金）～11月30日（月）

### 申込期間

令和8年8月10日（月）～9月 8日（火）

### 研修費用

会員・準会員 5,000円 非会員 12,000円

### 受講決定

令和8年9月14日（月）までにご連絡します。

時間	研修科目	研修内容
約 60 分	<b>講義 1</b> <b>「苦情・クレームの仕組みと発生の背景」</b>	<p>利用者やその家族、地域住民から寄せられる意見が、どのような背景や対応によって「苦情・クレーム」として顕在化するのか、その仕組みを整理します。</p> <p>あわせて、対応過程で「意見」を「クレーム」に発展させてしまう要因や、相手の不快な感情の背景を踏まえた基本的な捉え方について学びます。</p>
約 90 分	<b>講義 2</b> <b>「苦情・クレーム対応のポイント」</b>	<p>苦情・クレームは貴重な意見ではありますが、初期対応（一次対応）を誤ると、より大きな問題に発展する可能性があります。また、対応する職員の心理的な不可も決して小さくありません。</p> <p>電話・メール・対面など、さまざまなパターンに応じた対応の考え方や、苦情・クレームの正しい捉え方、初期対応と二次対応のポイントを学びます。</p>
約 90 分	<b>講義 3</b> <b>「組織としての苦情・クレーム対応」</b>	<p>苦情・クレームへの対応には、論理的思考や問題解決力、交渉・判断力など、高度なコミュニケーションスキルが求められます。加えて、職場で統一された考え方や手順の共有も不可欠です。</p> <p>日頃から身につけておくべきスキルと対策を整理するとともに、組織として適切に対応するための方針を考えます。</p>