

令和7年度仙台市社会福祉法人・施設職員研修事業 クレーム対応研修～カス・ハラにならない応対術～ 実施要綱

- 1 目 的 クレーム対応の基本を学び、クレームの分析やケース別対応のポイント等を理解することにより、クレーム対応力の向上を図ること、またカスタマーハラスメントにならないための応対術の向上を図ることを目的として開催します。
- 2 主 催 社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会（仙台市より受託）
- 3 日 時 令和7年9月24日（水） 13:30～16:30
- 4 場 所 EARTH BLUE 仙台勾当台 8階 仙台市第1会議室（仙台市青葉区上杉 1-6-10）
- 5 対 象 者 仙台市内の社会福祉法人や社会福祉施設に勤務する職員
- 6 定 員 70名（先着順）
- 7 受 講 料 無料
- 8 申込方法

(1) 本会ホームページから所定の申込書をダウンロードし、必要事項を記入の上メールで下記アドレスまでお申し込み下さい。
（申込は公平性の為、1事業所につき1名までとなります。）
申込みアドレス：shishoken@shakyo-sendai.or.jp

(2) 申込みは先着順とさせていただきます。定員に達した場合は、締め切らせて頂き、本会ホームページにてお知らせいたします。
※申し込み受付後、3日以内(土日祝日を除く)に受講決定のメールを返信いたします。お申し込み後、3日が経過してもメールが返信されない場合はお問い合わせください。
なお、研修資料につきましてはダウンロードするためのパスワードを改めてメールでお知らせいたしますので、本会ホームページよりダウンロードの上、当日お持ちください。

※今年度の申込につきましては、メールになりますので改めてご確認ください。
- 9 申込締切日 令和7年9月11日（木）必着（定員になり次第締め切ります）

※事前質問書につきましても、令和7年9月11日（木）までにメールで提出いただきますようよろしくお願いいたします。

- 10 講 師 合同会社エデュウス 藤田
代表社員 藤田 素子 氏

11 タイムスケジュール（予定）

13：00	受付開始
13：30	開会・オリエンテーション
13：35～ 16：30	講義 1）クレーム対応 基本心構え 2）困ったときの切り返しトーク例 3）アンガー（怒り）マネジメント 4）アサーショントレーニング 5）一般的クレーム対応法 6）カスハラ対策を考える
16：30～	閉会・アンケート記入

- 12 問合せ先 社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会
事業経営課事業経営係 担当：千葉・菅原（浩）
電話：022-223-2023 FAX：022-263-0267
E-mail：shishoken@shakyo-sendai.or.jp

13 その他

- （1）当日は筆記用具をご持参ください。
- （2）当日の駐車場は確保いたしかねますので、公共交通機関をご利用下さい。
- （3）参加申込後、都合によりキャンセルをされる場合には事務局まで連絡願います。
- （4）参加申込に関する情報は、本研修以外の目的には使用いたしません。

会場案内

EARTH BLUE 仙台勾当台 8階 会議室1



<市営地下鉄南北線>

「北四番丁駅」下車 徒歩2分

「勾当台公園駅」下車 徒歩4分

<市営バス・宮城交通バス>

「県庁市役所前」バス停

「二日町北四番丁」バス停

<車でお越しの方>

近隣の駐車場をご利用ください

（利用者駐車場はございません）