

**令和4年度
第2回 福祉サービスに関わる苦情解決研修会 上級編 (WEB)
開催要項**

1 目的

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者には、福祉サービス提供に関わる苦情の適切な解決に努めることが求められています。

福祉サービス利用者や家族から寄せられる苦情や意見は、サービスの向上を図る上で貴重な情報であり、職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。

しかし、一部の苦情については、受付担当者の対応だけでは解決が難しいものも多く、そうした事案への対応が課題となっています。

そこで、福祉サービス事業所で苦情対応に関わる職員を対象に、具体的な事例を用いながら言葉遣いの改善などだけでは解決困難な苦情への対応技術を習得することを目的に、本研修会をWEB上にて実施します。

2 主催 秋田県運営適正化委員会

3 日程 令和5年2月28日(火) 13:00~16:30 (WEB上)

4 対象 ①福祉サービス事業所の苦情受付担当者及び苦情解決責任者
②福祉サービス事業所職員
③第三者委員
④その他関係職員

5 参加定員 先着200名
※定員に達した時点で締め切ります。
申込受付期間内であっても申込者が定員に達した場合、お断りする場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

6 参加費 1名3,000円 (税込)
※受講料は、事前にお振込みいただきます。返金はできません。
詳細は2月3日(金)までに受講決定通知にてお知らせします。

7 研修会概要

- ・資料は研修4日前までに郵送にて送付します。
- ・参加にあたっては、WEB研修に必要な機材等(パソコン、カメラ、マイク等)を御準備ください。
(スマホやタブレット、無線環境の場合、グループワークの際に接続が不安定となることが多いため、パソコン・有線接続を推奨環境とします。)
- ・原則、参加者1名につき単一のパソコンによる参加とします。
1台の端末で、複数人の参加は御遠慮ください。

8 研修スケジュール等

内 容	時間
①開会	13:00
②講義・個人ワーク・グループワーク（上級編） 1 クレームの現状を振り返る 2 クレーム対応の4つの基本手順 3 激怒への対応 4 無理な要求への対応 5 悪意のクレームへの対応 6 その他のケース 7 二次対応の原則を知る 8 組織としていかにクレームに対応するか 講師：野田 泰正（㈱インソース講師）	13:10
③閉会	16:30

9 参加申込み

秋田県社会福祉協議会ホームページより12月20日（火）～1月23日（月）まで申し込んでください。

参加申込受付完了後、確認メールを送信しますので、必ず御確認ください。

<http://www.akitakenshakyō.or.jp/>

[秋田県社会福祉協議会] → [相談支援] → [運営適正化委員会]
→ [令和4年度苦情解決研修会参加申込書] (Google フォーム)



<https://forms.gle/zXWGdkBH76Rx1KLeA>

10 留意事項

研修開催に関して変更があった場合、秋田県社会福祉協議会HPで御連絡いたします。

【申込・問い合わせ先】

【事務局】

〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5

秋田県運営適正化委員会 担当（佐藤・青木）

TEL (018) 864-2726/ FAX (018) 864-2840

E-mail ssc@akitakenshakyō.or.jp