

3年ぶりの集合型研修会です!!  
皆様の参加をお待ちしております。

# 令和6年度 福祉サービスに関する苦情解決研修会 中級編(集合型研修)

主催 秋田県運営適正化委員会



※参加を希望される場合は、ホームページよりお申込みください。

秋田県社会福祉協議会ホームページ→『相談したい』→秋田県運営適正化委員会

会場:秋田県社会福祉会館 10階大会議室

高齢分野

■令和6年8月19日(月)9:00~16:00

障害・児童・社協等

■令和6年8月20日(火)9:00~16:00

※これまでに秋田県運営適正化委員会の研修会へ  
参加された方を対象とします。

【講師】

ブレイクステート

代表 吉田 こうじ 氏

(メンタルトレーナー&カウンセラー)

苦情対応スキルを  
ステップアップして  
みませんか?



# 令和6年度 福祉サービスに関わる苦情解決研修会 中級編 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に適切に対応することは、サービス向上を図る上で貴重な財産となり、職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。

一方で、職員の言葉遣いや相手の気持ちにそぐわない対応などが苦情やクレームに繋がることもあります。

こうしたことから、福祉サービス事業所の苦情対応に関わる職員をはじめとする職員や事業所の第三者委員を対象に、苦情を予防する基本的な知識や初期段階での対応に関する技術等を習得することを目的に、本研修会を開催します。

2 主催 秋田県運営適正化委員会

3 日程 令和6年8月19日(月) 9:00～16:00 **高齢分野**  
令和6年8月20日(火) 9:00～16:00 **障害・児童・社協等の分野**

4 会場 秋田県社会福祉会館10階 大会議室

5 対象 これまでに秋田県運営適正化委員会の研修会(R6年度初級編含む)へ参加したことのある①～④の方を対象とします。

- 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その他関係職員等

6 参加定員 各先着80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。

7 参加費 1名6,000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7月19日(金)までに受講決定通知にてお知らせします。

## 8 参加申込み

秋田県社会福祉協議会ホームページより7月12日(金)までに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.akitakenshakyo.or.jp/>

[秋田県社会福祉協議会] → [相談したい] → [令和6年度 研修案内・要綱]

→ [令和6年度苦情解決研修会参加申込書](Google フォーム)

<https://forms.gle/ZHKg1gpRsth5jKwk9>



## 9 研修スケジュール等

内 容	時間
受付開始	8:45
開会	9:00
あいさつ	
【講義】 苦情を予防する基本的な知識と関係構築のコツを学ぶ。	9:05～ 12:00
【演習】 講義で学んだことを踏まえ、実際の事例を元に初期段階での対応に関する技術を習得する。	13:00～ 16:00
閉会	16:00

※昼食の手配は行っておりません。各自御用意ください。

【講師】ブレイクステート 代表 吉田 こうじ 氏 (メンタルトレーナー&カウンセラー)

## 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ホームページで御連絡します。

## 11 その他

会場の秋田県社会福祉会館の駐車場台数には限りがあります。周辺の駐車場、公共交通機関を御利用ください。

### 【問い合わせ先】

〒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@akitakenshakyo.or.jp](mailto:ssc@akitakenshakyo.or.jp)