

# 令和6年度 福祉サービスに関わる苦情解決研修会 初級編(WEB)

**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

■令和6年6月 6日(木)13:30~16:30

■令和6年6月11日(火)13:30~16:30

※6/6と6/11の研修内容は同じです。

今年度から新任となった、またはもう一度基礎を学びたい  
といっ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)

基本がわかれば  
苦情対応は  
怖くない!!

予告 次回中級編では  
会場へ来ます!!

8月19日(月) 高齢分野

8月20日(火) 障害・児童・社協等



**令和6年度 福祉サービスに関わる苦情解決研修会 初級編 (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、苦情が発生する状況を学ぶとともに怒りの心理背景とその対応の心構えを習得することを目的に、本研修会をWEB上にて開催します。

**2 主 催** 秋田県運営適正化委員会

**3 日 程** 令和6年6月 6日 (木) 13:30～16:30 (WEB)

令和6年6月11日 (火) 13:30～16:30 (WEB) ※6/6と6/11の研修内容は同じです。

**4 対 象** 今年度から新任となった、またはもう一度基礎を学びたいといった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

**5 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。

**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5月17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**

・オンラインにて開催します。

・資料は、研修日3日前までにメールにて送信します。

・参加に当たっては、環境音やハウリング防止のため、受講環境の整備やヘッドセット等の機材準備をお願いします。

(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1台のパソコンで受講してください。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
ログイン・入室開始	13:00
オリエンテーション (ZOOMの設定等、案内の配信)	13:15
【講義】 クレームはどうして起きるのか。怒りの心理背景とその対応の心構えを学ぶ。	13:30
閉会	16:30

【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)

**9 参加申込み**

秋田県社会福祉協議会ホームページより5月10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.akitakenshakyō.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/wGkKkp6MZp1rdbLd8>

**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。

【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@akitakenshakyō.or.jp](mailto:ssc@akitakenshakyō.or.jp)