

# 令和5年度 社会福祉事業者による苦情解決制度 「苦情受付担当者研修会」 開催要綱 ～苦情対応の知識・技術・実践力の強化を目指す～

## 1 目的

社会福祉施設や事業所は、社会福祉法により、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に対して、適切な解決に努めることが求められています。

事業所に寄せられる苦情や意見は、福祉サービスの具体的な改善にかかわる内容であるとともに、利用者の日々の生活に関する希望や要望を含むものとして広く受け止めていく必要があります。

特に、受付段階における対応は重要であり、対応の仕方によっては長期化・困難化となる場合もあります。

そこで、本研修会では、苦情受付担当者（新任者も含め）など、利用者からの苦情を第一線で受け止める方を対象として、基本的な知識、必要な技術や実践力の強化を図り、苦情対応能力の向上を目的として開催します。

## 2 主催

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会

## 3 日時・研修内容

令和5年10月11日（水）午後1時～午後4時30分 会場の受付開始12時40分から

【研修内容】（都合により内容の一部や時間割が変更になる場合があります。）

時間	内容（予定）
13:00	開会挨拶・オリエンテーション
13:10	【講義①】 ・苦情クレームの現状                      ・苦情クレームに向かう姿勢 ・苦情クレーム対応の実際                  ・苦情クレーム対応の基本手順 【講師】 株式会社インソース 石上 千文 氏
14:40	<休憩(10分間)>
14:50	講義②(講義①の続き) ・苦情クレーム対応のケーススタディ等
16:20	事務局からの説明等
16:30	終了・閉会

## 4 形式

会場参加とオンライン参加の複合（ハイブリット）形式を参加者ごとに選択できます。

【会場参加】愛知県社会福祉会館 3階 多目的会議室  
(名古屋市東区白壁一丁目50番地)

【オンライン参加】Zoomを使用したオンライン研修

## 5 参加対象者

- (1) 社会福祉施設・事業所の苦情受付担当（今年度の新任者も含む）の職員
- (2) 社会福祉施設・事業所で利用者からの意見を聞いたり、苦情を受け付けたりする職員
- (3) 福祉サービス提供事業者の苦情解決責任者や第三者委員などで特に受講を希望する方

## 6 参加定員

会場参加者 120名

オンライン参加者 180名

※会場参加者は先着順で定員まで募集し、以降はオンライン参加での募集になります。

## 7 参加費

参加者ひとり 2,000円

※参加決定の通知後、指定された口座にお振込みください。

なお、振り込まれた参加費については、参加辞退等による返金はありません。

## 8 申込方法および申込期日

下記 URL の申込フォームからお申込ください。

【 <https://forms.gle/9YzPznAN2CctiU559> 】

※申込フォームには1名ずつご記入ください。

申込締切日
令和5年9月13日(水)



## 9 参加決定

申込フォームに記載いただいたメールアドレス宛に参加決定通知および参加費納入の案内を送付します。なお、研修の資料は、参加費納入確認後、研修当日までに送付します。

参加決定通知時期
令和5年9月中旬

## 10 その他

(1) 会場には、駐車場がありませんので公共交通機関をご利用ください。

(2) 研修当日の開催地において、荒天による特別警報、暴風警報、暴風雪警報のいずれかが発表され、研修開始の2時間前までに解除されていない場合は、研修を中止します。なお、開催の判断に迷う場合は、下記の県社協HP 荒天・災害時連絡ブログをご確認ください⇒ <https://blog.goo.ne.jp/aichifukushi>

(3) 申込者の個人情報は、当研修の運営に限り使用し、他の目的には使用しません。

## 11 申込先・問合せ先

〒461-0011 名古屋市東区白壁 1-50 愛知県社会福祉会館 3階

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局

TEL 052-212-5515 担当 高村・宇井

## 12 会場案内(※会場参加の場合)

【愛知県社会福祉会館へのアクセス】

(名古屋市東区白壁 1-50)



交通 地下鉄名城線「名古屋城」 2番出口から東へ徒歩約10分  
名鉄瀬戸線「東大手」から東へ 徒歩約6分  
名古屋市基幹バス「清水口」から徒歩約2分  
名古屋市市バス「清水口」から徒歩約1分