

令和5年度  
**福祉サービス事業者のためのクレーム対応研修**  
 ～実践編～  
**実施要項**

**1 目的**

福祉サービスを利用する御本人や御家族からの意見や不満に真摯に向き合い、対応することは、質の高いサービス提供や問題の再発防止につながります。

しかしながら、何らかの原因で初期対応では収まらず、二次クレームに発展する場合があります。

本研修では、管理監督者や苦情担当者等の二次対応者を対象に、二次クレームに発展した事例への対応術や、職場全体で情報を共有し、組織的に対応する方法について学んでいただきます。

**2 主催**

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

**3 日時**

令和5年11月13日（月）午前10時から午後4時45分まで

**4 研修形態**

Z o o mミーティングによるオンライン研修



**5 受講対象**

(1) 県内の社会福祉施設・福祉サービス事業所等に勤務する管理監督職員、苦情担当者

**6 定員 45名（先着順）**

※受講希望者多数の場合、一事業所あたりの申込人数を制限する場合があります。

**6 日程及び内容**

時間	内容	講師
9:30～	ログイン・入室開始	ブレイクステート 代表 吉田 こうじ 氏
9:55～10:00	開会・オリエンテーション	
10:00～12:00	1 講義・演習 (1) 二次対応が求められるクレーム (2) 組織内での情報共有	
12:00～12:45	昼食・休憩	
12:45～16:45	～午前に引き続き～ (3) 具体的な対応方法 (4) クレーム再発防止策	
16:45	終了	

## 7 申込方法

宮城県社会福祉協議会ホームページ (<http://www.miyagi-sfk.net/>) 「研修受付システム」から申し込みを行ってください。詳細は別紙「研修会・講習会申込方法のご案内」を御覧ください。

**※申込期限 令和5年10月25日（水）午後5時まで**

## 8 受講料

申込期限日以降、本会研修課から申込者へ「受講料振込の御案内」をメールで送信します。なお、インボイス制度に則った“適格請求書”を発行します。「研修受付システム」から申し込み時に、請求書の宛先を御入力ください。請求書が不要の場合は、その旨記入してください。会員種別により受講金額が異なりますので、お間違えのないよう御注意ください。

**※振込期日 令和5年11月6日（月）まで**

※振込手数料は、受講者（送金人）負担となります。

種別	詳細	金額
(1) 一般の方		※受講者1名につき、 10,000円
(2) 宮城県社会福祉協議会 会員	①第一種会員 市町村社会福祉協議会の職員	※受講者1名につき、 5,000円
	②第二種会員 社会福祉施設で入会している団体の直属職員	
	③第三種会員 社会福祉関係団体で入会している団体の直属職員	
	④賛助会員 会費を納入していただいている個人又は、団体の職員	

## 9 オンライン受講の注意点 ※別紙「当日までの流れ」参照

- (1) グループワークを行いますので、受講者1人につき1台のパソコンを準備してください。スマートフォン等でなく、パソコンで御受講ください。カメラやマイクが使用できるよう事前に確認してください。環境音の入り込みやハウリングの防止のため、ヘッドセット等の御準備をお願いします。
- (2) 本研修ではZoomを使用しますので、事前にアプリケーションをインストールしてください。
- (3) Zoomミーティングについて、本会で接続テストの実施は予定しておりません。研修会当日は、時間に余裕を持った接続・入室に御協力ください。
- (4) パソコン機器等の操作面についてのお問合せには対応できませんので御了承ください。

## 10 その他

- (1) 受講申込後に、欠席又は申込事項に変更がある場合は、速やかに「研修受付システム」から修正してください。
- (2) 受講申込時に入力いただいた個人情報は、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。なお、氏名・勤務先名・職名を記載した受講者名簿を、受講者間の情報交換を目的として配付しますので、御承知おきください。差し障りのある場合には、あらかじめ事務局まで御連絡ください。

- (3) 急遽研修の開催を変更する場合は、本会ホームページ 宮城県社会福祉協議会  
(<http://www.miyagi-sfk.net/>)に情報を掲載しますので、研修当日までご確認願います。

## 1 1 問合せ先

宮城県社会福祉協議会 人材育成部研修課（担当：大川・高橋）

〒980-0014 仙台市青葉区本町3丁目1番6号

TEL 022-225-8479

FAX 022-797-1203