

<福祉サービス事業者の方対象>

令和6年度 福祉サービスの苦情解決に関する研修会

～苦情の適切な解決でサービスの質の向上・信頼される事業者に～

開催要項

1 目的

福祉サービスでの苦情解決の取り組みは、福祉サービスの質の向上に欠かせません。

本研修では、苦情解決の対応について学び、苦情等の適切な解決に結びつけていただくことで、利用する方の満足と、サービスの質の向上を目指すことを目的として開催いたします。

2 主催

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

3 日時

令和6年12月17日(火) 午前の部 … 午前9時30分から正午まで

午後の部 … 午後1時30分から午後4時まで

※本研修は2時間半の研修です。午前の部、午後の部共に同じ内容ですので、いずれかを選択しお申込み下さい。

4 研修形態

Zoom ミーティングによるオンライン研修（本会職員が対応いたします。）

5 受講対象

県内の社会福祉事業所等の職員（職種・役職は問いません）

6 定員 午前・午後各50人

※定員になり次第、締め切らせていただきます。

7 研修内容 ()内は午後の部

	日時	内容	講師
12月17日／火	9:00～ (13:00～)	ログイン、入室開始	社会福祉法人わらしべ舎 理事長 高橋 勝彦 氏
	9:30～9:35 (13:30～13:35)	日程確認	
	9:35～12:00 (13:35～16:00)	研修テーマ 「苦情解決について」～事例を通してサービスの質の向上を考える～ 様々な苦情事例を通して、いかに施設（事業者）のサービスの質の向上に繋げていくか考えてみたいと思います。	
	12:00 (16:00)	終了	

※講義の進み方により、記載された時間を前後する場合があります。

8 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」から申し込みをお願いいたします。(詳細は別添資料1、2を参考にしてください。)

※申込開始 令和6年10月21日(月) 午前9時から

※申込期限 令和6年11月11日(月) 午後3時まで

9 受講料 受講者1人につき2,000円(税込)

申込期限日以降、本会運営適正化委員会より「受講料振込のご案内」をメールで送信します。案内文書をご確認の上、本会指定口座へ受講料をお振込みください。

インボイス制度に則った“適格請求書”がご入用の際は、「研修受付システム」から申し込み時に、その旨記入し請求書の宛先をご入力ください。なお、請求書が不要の場合は、その旨入力してください。

※振込手数料は、受講者(送金人)負担となります。

※払込期限 令和6年11月25日(月)まで

10 オンライン研修受講にあたって

- (1) 受講者1人につき、1台のパソコンが必要です。
- (2) パソコンのカメラ及びマイク機能が使用できるよう事前に御準備ください。
- (3) 本研修はZoomを使用します。事前にアプリケーションのインストールをお願いします。
- (4) パソコン等の機器や、Zoomの操作方法に関するお問合せには、対応できかねますので、ご了承ください。

11 その他

- (1) 受講申込後に、欠席また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」から修正するか、「宮城県社会福祉協議会 運営適正化委員会」にご連絡下さい。
- (2) 受講申込書に記載された個人情報は、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。
- (3) 大規模災害時等により、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 \(http://www.miyagi-sfk.net/\)](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。

12 申込・問合せ先

宮城県社会福祉協議会 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会 (担当：小野・市川)

〒980-0011 仙台市青葉区上杉3丁目3番1号 TEL：022-716-9674 FAX：022-716-9298

※研修当日の連絡先：090-6853-1861