

令和8年度 福祉サービスに関する苦情受付担当者等研修会開催要項
◀ 10月のカスハラ防止法施行に備え、クレームとカスハラについて学ぶ ▶

1 目的

社会福祉法では、福祉サービス提供事業者には利用者主体の質の高いサービスの提供や苦情等の適切な解決に努めることが求められています。

本研修会は、苦情受付担当者として、苦情への向き合い方や苦情事例を再発防止に生かす方法、苦情発生時の対応力を磨くことにより苦情対応についての理解を深め、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催します。

2 主催 新潟県福祉サービス運営適正化委員会（社会福祉法人新潟県社会福祉協議会）

3 開催日時・場所

日にち (1)令和8年6月1日（月）
(2)令和8年6月2日（火） ※両日、同一内容

時間 10:00～16:30

場所 〒950-8575 新潟市中央区上所2丁目2番2号
新潟ユニゾンプラザ 4階「大研修室」

4 対象者 福祉サービス事業所の苦情受付担当者等（今後担当者を予定している職員可）

※ 原則として1事業所1名

※ 新採用1年未満者は不可（福祉関係の経験者は可）

5 定員 各会場とも100名（予定）

6 受講料 1人 3,200円（受講料は振り込みとし、当日の現金徴収は行いません）

7 研修日程 裏面参照

8 申込方法 申込期間：4月16日（木）午前10時～

申込方法：下記GoogleフォームURLより申込

→ <https://forms.gle/6BG7CwdWoBBLCDsu9>

※ 先着順で受講決定とし、定員になり次第締め切ります。

※ 受付終了の場合はGoogleフォームに掲載します。上記URLよりご確認ください。

9 その他 ① 受講者に関する個人情報は、本研修会の運営管理の目的にのみ使用します。

② 受講決定した方のみ、受講決定通知に振込口座名も併せて通知します。

5月15日（金）までに通知が届かない場合は受講できません。なお、通知書は申込時に登録した住所、担当者宛てに送付します。

③ 受講料振込後のキャンセルの場合、受講料は返金できませんのでご了承願います。

<研修日程>

| 時 間 | 内 容 (予 定) |
|-------------|--|
| 9:30~10:00 | < 受 付 > |
| 10:00~10:05 | < オリエンテーション > |
| 10:05~10:30 | < 開会挨拶・事業説明 > 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 事務局 |
| 10:30~16:30 | <p><講義 1> 『クレームとカスタマーハラスメントの違い』</p> <ul style="list-style-type: none">・クレームの時代的变化とカスタマーハラスメントの定義・代表的なカスタマーハラスメントと対応に必要な根拠・福祉分野ならではの重要ポイントとは <p><演習 1> 『グループディスカッション』</p> <ul style="list-style-type: none">・クレーム・カスハラについての意見交換・情報共有 <p><講義 2> 『クレーム・カスハラ対応の流れと注意点』</p> <ul style="list-style-type: none">・発生から収束までの4ステップ・ステップごとのポイントと注意点 <p><演習 2> 『カスハラ事例の分析トレーニング』</p> <ul style="list-style-type: none">・福祉業界のカスハラ事例を分析する①介護分野 ②障がい分野 ③児童分野 <p><講義 3> 『カスハラに対応する事前および発生時対応のポイント』</p> <ul style="list-style-type: none">・契約書面に盛り込むべき内容とは・カスハラの可能性を感じた時の対応・特にハラスメントが見込まれるケースの対応 <p><演習 3> 『カスハラ・クレーム対応ロールプレイ』</p> <ul style="list-style-type: none">・対応の実際とフィードバックを体験する <p><演習 4> 『グループディスカッション』</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所に戻ってから取り組むことの整理 <p><講義 4> 『明日からのクレーム・カスハラ対応に向けて』</p> |
| 16:30 | < 閉 会 > |

講 師 (株)S I H M 山郷 政史