研修No.19

社会福祉法人 Niigata Social Welfare Council
新潟県社会福祉協議会

福祉職のためのトラブル対応研修

研修の目的

対人援助サービスはサービスそれ自体に形がありません。職員による日々の関わり全てがサービスとなり、それらは利用者や利用者家族とのやり取りの中で生み出されて行かれるものです。

本研修は、自身の立ち振る舞いや言動から思わぬトラブルにつながらないよう、ご利用者・家族との信頼関係を構築し、円滑に仕事を進めるために必要な基本的な知識を習得し日々の業務に活かすことを目的として開催します。

開催日	令和７年６月11日（水）13:00～16:30
開催方法	オンライン（ライブ配信）
対　象	社会福祉施設・事業所等に勤務する福祉関係職員（主に若手～中堅職員向け）
定　員	80名(定員を超えた場合、受講人数を調整させて頂く場合があります)
受講料	7,000円（新潟県社会福祉協議会の会員施設・事業所の場合は5,000円）
プログラム	

時　間	内　容
12:15～12:45	Zoom受付
12:55～	オリエンテーション
13:00～16:30	【講義】 ・福祉サービスの特徴から自分達の仕事について考える （サービスの特徴から職員に求められる能力の理解） ・苦情から考えるトラブル対応 （数字から理解する苦情・クレーム、苦情解決のプロセスと具体的方法） ・リスクコミュニケーションの重要性の理解 ・トラブルを起こさないように自分ができること （基本的接遇の見直しと理解、報告連絡相談の重要性と活用） ・まとめ講義

申込期間	令和７年４月７日(月) ～ ５月12日(月) まで ※本会ホームページ上から研修受付システムにID・パスワードでログインしお申し込みください。 ※申込締切後、10日以内に受講承認通知（受講の可否）をメールいたします。

講　師

株式会社エイデル研究所
経営支援部　主任　コンサルタント
川﨑　理代　氏

学卒後、介護現場にて勤務し介護支援専門員を経て、法人内研修講師や事業所管理者等に従事する。エイデル研究所入社後は、研修講師として、接遇・業務標準化、コミュニケーション・OJT・リスクマネジメント等を担当する。

留意事項

・本研修は、Zoomで実施しますので、受講にあたっては、ホームページに掲載している『研修概要』の21ページをご確認ください。

問い合わせ先

社会福祉法人新潟県社会福祉協議会　社会福祉研修センター
〒950-8575　新潟市中央区上所2-2-2　新潟ユニゾンプラザ3階
TEL：025-281-5524　MAIL：kensyuu@fukushiniigata.or.jp

◀ホームページ・お申し込みはこちら
https://www.fukushiniigata.or.jp/

社会福祉法人 Niigata Social Welfare Council
新潟県社会福祉協議会

オンライン（Zoom）研修受講にあたっての注意

〇できるだけ1人１台のパソコンで参加をお願いします。
※複数のPC機器やスマホを「同室内」で使うとハウリングを起こすことになります。それぞれ別室でアクセスするなどの対応をお願いします。

〇できるだけ静かな環境で受講をお願いします。
※雑音が気になり集中できない場合があります。

〇音声はZoomではとても重要です。
※マイク&イヤホンのヘッドセットをおススメします。

〇Wi-Fi（無線LAN） を使用している場合、ルーターからパソコンまでの距離が遠い場合は電波が届きづらいことがあります。
※できるだけインターネット回線が安定している場所から参加ください。

〇カメラをオン、発言時以外はマイクをミュートにして研修にご参加ください。

パソコンはなるべく１人１台でお願いします。

静かな環境で受講をお願いします。

社会福祉法人新潟県社会福祉協議会　社会福祉研修センター
〒950-8575　新潟市中央区上所2-2-2　新潟ユニゾンプラザ3階
TEL：025-281-5524　MAIL：kensyuu@fukushiniigata.or.jp

◀ホームページ・お申し込みはこちら
https://www.fukushiniigata.or.jp/