

**令和5年度 福祉サービスに関する苦情解決責任者等研修会開催要項**  
〔クレームを生まない職場作り研修〕

1 目的

社会福祉事業の経営者は、利用者に対し質の高いサービスを提供し、苦情等への適切な対応と解決に努めることが求められており、苦情の解決を積極的に取り組むことは、利用者やその家族からの信頼を高め、その結果として福祉サービスの質の向上が図られることに繋がります。

本研修会は、各事業所でのクレーム事例を踏まえ、苦情解決責任者等に求められる職員の指導・育成についてのスキルを高めることで、組織としての苦情解決の取組を強化し、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 日時 令和6年2月29日(木) 10:00～16:30 《第1回》  
3月1日(金) 10:00～16:30 《第2回》  
(注) どちらも同一内容の研修です。

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

- 4 対象者 福祉サービス事業所の苦情解決責任者及びリーダー職員

- 5 定員 各回100名(予定)

※原則として**1事業所1名以内**とします。

なお、受講が決定した方のみ通知します。1月31日(水)まで通知が届かない場合は受講できません。また、通知書は、参加申込書に記載された住所に送付します。

- 6 受講料 1人3,200円 (受講料は振り込みのみとし、当日の現金徴収はしません。  
また、振込料は振込人の負担となります。)

- 7 研修日程 次ページ参照

- 8 申込方法 申込期限:12月18日(月)午前10時～

申込方法: 下記GoogleフォームURLより申込

→ <https://forms.gle/F5JPXHm1qKEsGjP56>

- ① Googleフォームでの申込が出来ない場合は、県社会福祉協議会ホームページより申込用紙をダウンロードし、FAXまたはメールで申込みしてください。
- ② 受付開始日時から先着順で受付し、定員になり次第締め切りとなります。
- ③ 受付の終了については、県社会福祉協議会のホームページに掲載しますので、受付開始日から数日後に申し込む際は、必ず確認の後に申し込み願います。

9 その他

- ① 受講者に関する個人情報は、この研修会の運営管理の目的にのみ使用します。
- ② 受講料振込後のキャンセルの場合、原則として受講料は返金しません。

## <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	開会あいさつ他 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>&lt;導入講義&gt; 本研修の目的について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームに関する知識の蓄積</li> <li>・指導環境の整え方について理解する</li> <li>・規範となる指導力の確認</li> </ul> <p>&lt;演習1&gt; クレーム事例の収集・情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ「各施設にこれまで寄せられたクレーム事例の共有」</li> </ul> <p>&lt;講義1&gt; 組織の現状と指導育成力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指導環境の時代的变化を捉える</li> <li>・指導を進める上での注意点</li> <li>・組織の指導育成をマネジメントする</li> </ul> <p>&lt;演習2&gt; 指導環境と課題の情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ①「指導について難しいこと・悩んでいること」</li> <li>・テーマ②「現状どのように職員育成に取り組んでいるか」</li> <li>・テーマ③「どのように現状のレベルを把握しているか」</li> </ul> <p>&lt;演習3&gt; 標準化すべき指導項目についての意見交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ「何に指導の基準が必要か」</li> <li>・現状指導や標準化を要する点を、討議の中で洗い出し、指導すべき点を共有する</li> </ul> <p>&lt;演習4&gt; 現場職員への落とし込みロールプレイ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ「現場職員への落とし込み」</li> </ul> <p>&lt;演習5&gt; 褒める・叱る場面のロールプレイ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ「褒め方・叱り方の見本を見せる」</li> </ul> <p>&lt;講義2&gt; 研修のまとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指導者としての成長を目指す</li> <li>・内部評価への意識と実践のポイント</li> </ul> <p>講師 株式会社 ツクイスタッフ パートナー講師 SANGOU CREATE 山郷 政史</p>
16:30	<閉会>



### ■JR新潟駅からお越しの場合

【路線バス】 新潟駅万代口バスターミナルのりば 8番線発

- 水島町経由 美咲合同庁舎ゆき(所要時間 10~15分)  
「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分
- 水島町・県庁前経由 西部営業所ゆき(所要時間10~15分)  
「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分
- 古町・鳥屋野経由 曾野木ニュータウン・曾川・嘉木・酒屋・小須戸ゆき  
(所要時間20~25分)「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分
- 幸西・上所経由 ユニゾンプラザ前・女池愛宕ゆき(所要時間15~20分)  
「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分

【タクシー】 所要時間 約8分

### ■自家用車でお越しの場合

- 北陸・磐越・日本海東北自動車道「新潟中央IC」から10分  
(北陸自動車道「新潟西IC」~国道8号新潟バイパスは、「女池IC」利用)
- 国道8号新潟バイパス「女池IC」、「桜木IC」から10分

### ■高速バスでお越しの場合

- 「県庁東」下車、徒歩15分・路線バス「新潟駅ゆき」に乗り換え