

令和3年度自主企画研修【社会福祉施設職員等対象研修 A-2】  
「社会福祉施設のクレーム対応」開催要綱

- 1 目的 社会福祉施設は、利用者や家族からは、自身や家族の生活を託すことから、よりよいサービスが期待されています。その期待から、ニーズがサービスに対する意見、苦情といった形で社会福祉施設に伝わることがあります。  
そこで、具体的な相談事例から、利用者、家族、社会福祉施設が納得できる対応方法を学ぶことを目的に、研修会を開催します。
- 2 主催 社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
- 3 開催方法 オンライン（Youtube）によるWEB研修
- 4 公開期間 12月8日（水）～12月14日（火）
- 5 視聴時間 約1時間30分（約40分の動画×2本）

講義1（約40分）

「社会福祉施設における苦情解決の意義

－利用者・家族等のクレームをどうサービスの質の向上につなげるのか－

講義2（約40分）

「福祉施設におけるクレーム対応の実際－福祉施設のクレームの特徴と背景、対応の基本－」

- 6 会場 各施設（各参加者の接続する端末のある場所）
- 7 対象者 県内社会福祉施設職員
- 8 定員 なし
- 9 受講料 三重県社会福祉協議会の 会員：10,000円 / 1施設 非会員：15,000円 / 1施設  
※受講料は施設単位です。複数人で視聴しても同額です。

2枚目もご覧ください

10 講 師 立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科  
講師 平野 方紹 氏

【講師略歴】

日本社会事業大学福祉学部を卒業後、埼玉大学大学院を修了。埼玉県職員に採用されて以降、20年以上障害福祉に携わり尽力する。埼玉県、厚生省を経て、平成16年に日本社会事業大学社会福祉学部福祉計画学科准教授に就任。平成24年には立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科准教授、翌年には同学科教授に就任し、後進の育成に努める。令和3年に退職後、立教大学コミュニティ福祉学部キャリア支援講師、秀明大学看護学部非常勤講師として学生を指導している。

専攻：社会福祉行財政、障害福祉論など

著書：『社会福祉政策研究の課題』（共著）中央法規 2004年

『福祉労働とキャリア形成』（共著）ミネルヴァ書房 2007

『共に生きるための障害福祉学入門』（共著）大月出版 2018 など多数

11 申 込 方 法

- ・ 令和3年11月19日（金）までに、下記のどちらかの方法でお申込ください。
  - (1) 申込フォーム（URL：<https://forms.gle/dS6VL4ZrHdfLpDzr5>）から申込
  - (2) 別添の参加申込書に必用事項をご記入の上、FAX または郵送で事務局へ送付

12 受講料について

- ・ 申込を受付後、順次請求書を送付させていただきます。  
請求書に記載している振込先に期限までにお振込みください。

13 受講に際しての注意事項

- (1) 動画へのアクセス情報は、外部に漏らすことのないようお願いします。
- (2) 視聴情報は、ご入金の確認後、公開日の2日前までに送付いたします。申込書を送付いただいても、振込が確認されない場合は、視聴情報を送付しませんので、ご注意ください。

【事務局】

社会福祉法人三重県社会福祉協議会 福祉研修人材部福祉育成支援課 社会福祉研修センター  
〒514-8552 津市桜橋2丁目131 三重県社会福祉会館2階  
TEL：059-213-0533 / FAX：059-222-0305 / HP：<https://www.miewel-1.com/>