

令和6年度 福祉サービス苦情解決事業研修会（苦情解決責任者、
苦情受付担当者、第三者委員会委員等）開催要綱

1.趣 旨

社会福祉事業の経営者は、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情解決に努めることが社会福祉法に規定されており、その苦情解決においては、苦情を密室化することなく、適切な対応により円滑・円満な解決に取り組み、利用者との信頼関係の確保を図ることが必要である。

このため、事業者段階における苦情解決を支援し、福祉サービスの更なる質の向上を図ることを目的に、福祉サービス事業者および第三者委員会委員を対象とする研修会を開催する。

2.主 催

山梨県福祉サービス運営適正化委員会
山梨県社会福祉協議会

3.研修の概要

テーマ 「クレーム対応研修」
～良好な信頼関係を築くコミュニケーション～

講 師 西川 美紀 氏
山梨中銀経営コンサルティング株式会社

日 時 第1回（苦情受付担当者向け）
令和6年5月30日（木）午後1時30分～3時45分
（受付：午後1時～）

第2回（管理職向け）
令和6年6月17日（月）午後1時30分～3時45分
（受付：午後1時～）

会 場 甲府市総合市民会館 大会議室 (3階)
甲府市青沼3丁目5-44 055-231-1951

募集人数 100名
多くの事業所が参加できるよう、各回の研修につきそれぞれ1名の応募といたしますので、ご理解のうえご協力をお願いいたします。

4. 参加対象者等

県内の福祉関係事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員会委員等

5. 申込方法

- (1) 申込期日 令和6年5月10日(金) 17:00まで
- (2) 申込方法 下記申込フォーム、または、QRコードからお申込みください。
なお、申込は同一の事業所でも参加者1名ごとにお申込みください。
山梨県社会福祉協議会のトップページ→新着情報→苦情解決研修会からも申込フォームにアクセスできます。

<https://forms.gle/bXtpw3GyjWHc6ZiX9>



- (3) 応募多数の場合は、抽選を行います。受講の可否について事務局より5月17日(金)までにメールいたします。受講通知を受けとった場合は、印刷し、研修当日ご持参ください。

6. 個人情報の取扱い

本研修会の申込者に係る個人情報は、本会の「個人情報の保護に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき適切に取り扱うこととし、他の目的で使用することはありません。