

参加  
無料

# 福祉施設等 苦情対応研修

オンライン  
もしくは  
動画配信

## 利用者の信頼を得るための対応と仕組み

権利擁護センター「あんしん北」では、区内の福祉事業所・施設の苦情担当者を対象とした研修会を開催いたします。本研修では、福祉関係各法にもとづく福祉サービス等における苦情解決のしくみに関わる職員を対象にしていますが、介護保険サービス事業所のみならずもご参加いただけます。ご希望の研修をお選びいただき、お申込み下さい。

第1回

2022年8月19日(金) 14:00～16:00

### 「苦情受付～現場でどのように準備し、対応するか～」

対象：北区内の福祉事業所の現場の苦情受付担当者

内容：苦情はなぜ生まれるか、苦情の意味とは 苦情受付対応の役割

講師：岡本 多喜子氏（明治学院大学名誉教授）

方法：ZOOMによる**オンラインセミナー**

※演習を行いますのでパソコン（マイク・カメラ付き）は参加者1人につき1台ご用意願います。

ZOOMによる参加が難しい方を対象に、講義部分のみ9月上旬から**動画配信**を行います。

お申し込み  
フォーム



第2回

2022年9月上旬から3月末頃まで

### 「苦情解決のしくみと苦情解決責任者の役割」

対象：北区内の福祉事業所の施設長、理事等の苦情対応・解決責任者、法人の第三者委員

内容：苦情解決のしくみづくりなど事業所の義務や社会的責任、苦情解決責任者、第三者委員の役割など

講師：佐藤 安代氏（福祉サービス運営適正化委員会事務局事務長）

方法：YouTubeによる**動画配信**

※視聴するにはPC、タブレット、スマホ等が必要です。

お申し込み  
フォーム



お申込み

2022年7月15日(金) 締め切り

QRコード もしくは 当会HP(裏面参照)よりお申し込みください。

権利擁護センター「あんしん北」 電話:03-3908-7280

# お申し込みは フォームから！

※1事業所あたり2名まで  
となります



① 当会ホームページ上部の「**福祉事業者の方**」をクリックしてください。



② 「**福祉従事者向け研修**」をクリックしてください。



③ 研修一覧から、希望する研修の  
ページに移動してください。



④ 研修ページの「**申し込みフォーム**」に  
必要事項を入力しお申し込みください。



希望の研修、第1回のみ参加方法をZOOM か 動画配信 をお選びください。第2回は動画配信のみとなります。参加される皆様に、参加に必要なアドレスおよび資料をお送りいたします。

◆フォームの自動返信をもって参加決定通知となります。ただし、定員超過の場合には当会からご連絡させていただきます。

◆当会研修一覧へのURL <https://kitashakyo.or.jp/oshirase/kenshu/>

◆新型コロナウイルス感染症防止策については、当会ホームページ内の当該研修ページをご確認ください。