スキルアップ研修ー開催要項ー

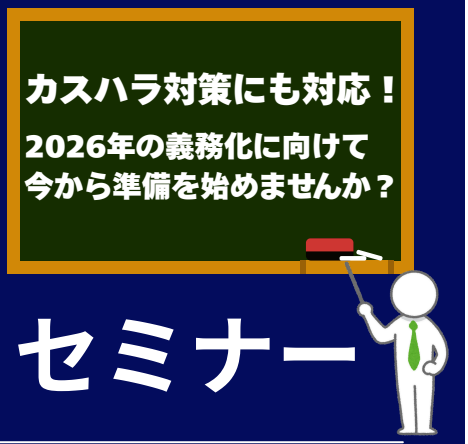
※当研修は「民間児童養護施設職員等の社会的養護処遇改善加算」に係る
「処遇改善加算(Ⅱ)イの研修(看 護師・栄養関係職員は除く)・専門性向上を目的とする研修」に該当します。

知っておくと安心！クレーム対応の基本と気持ちの整え方。

その声の奥にある思いを、受け止める力を。

理不尽なクレーム対応にも役立つ

クレーム対応力強化セミナー



本研修では、福祉現場で起こりやすいクレームついて振り返り、クレームの円滑な解決に必要な知識・技術を習得し、クレームに向き合う姿勢や対処方法、クレームをより効果的なサービスに繋げる方法について、事例を交えて学びます。

日　時　2025年 8月 21日(木)13:30-16:30（受付 13:00～）

場　所　アスティとくしま 3階 第2特別会議室

対象者　社会福祉施設等の
中堅職員・指導的職員・管理者

定　員　50名

受講料
県社協会員施設　1人:5,000円
県社協非会員施設　1人:7,000円

講　師

徳島県鳴門病院
患者サポートセンター
副センター長　郡 章人 氏

＼こんな方が教えてくれます！／

2025年、全国でわずか2名しかいない「認定上級社会福祉士」第一号合格者。
現在も県内の病院で医療ソーシャルワーカーとして現場の最前線に立ち続け、数多くのクレーム対応・相談支援に携わってこられました。豊富な経験と確かな知見に裏打ちされた「現場に活きる」対応力を、実例を交えて分かりやすくお伝えいただきます！

お申込み・お問い合わせ

社会福祉法人徳島県社会福祉協議会
福祉人材センター人材育成支援担当

〒770-0943 徳島市中昭和町1-2 県立総合福祉センター3階
TEL:088-654-8383　FAX:088-657-1311
E-mail:kenshu@tokushakyo.jp　HP:http://e-fukushi.jp/kenshu/

申込フォーム
8月15日(金)まで

クレーム対応力強化セミナー　受講申込書

研修ご担当者氏名	

①受講希望者の氏名・役職(職種)・年齢・在職年数・経験年数をご記入ください。

	氏名	役職/職種	在職年数※	経験年数※
受講者 １人目	(ﾌﾘｶﾞﾅ)		年　　　ヶ月	年　　　ヶ月
受講者 ２人目	(ﾌﾘｶﾞﾅ)		年　　　ヶ月	年　　　ヶ月

※**「在職年数」**…現在の職場における勤続年数をご記入ください。

※**「経験年数」**…他事業所の経験も含め、福祉職場におけるトータルの経験年数をご記入ください。

※３名以上でお申込みをされる場合は、申込書をコピーしてお使いください。

②所属されている法人に関する事項についてご記入ください。

連絡先	法人名	
	事業所・施設名	
	県社協会員加入の有無	※徳島県社協会員、非会員のどちらかを確認の上○をつけてください。 ①　徳島県社協会員施設　　　②　徳島県社協非会員施設
	施設種別	※該当する番号に○を記載してください。 ①　高齢者福祉施設　　②　障がい者・児施設 ③　救護施設　　④　児童養護施設 ⑤　保育所等　　⑥　社会福祉協議会 ⑦　地域包括支援センター　　⑧　居宅介護支援事業所 ⑨　その他（　　　　　　　　　）
	勤務先住所	〒 住所 TEL:　　　　　　FAX:
	メールアドレス ※必須	受講決定メールを送信します。**メールアドレスの誤入力にご注意ください。** 1人目　　　　　　@ 2人目　　　　　　@
	研修開催案内	上記メールアドレスに福祉従事者研修案内を ①希望する　②希望しない　③過去の研修申込時に回答済み

お申し込み期日
８月１５日(金)

<Googleフォームからの申込み>
・右記の二次元コードをスマホで読み取りください。
⚠メールアドレスの入力間違いにご注意ください。

<FAXからの申込み>
・下記のFAX番号よりお申込みください。

お問い合わせ

社会福祉法人徳島県社会福祉協議会　福祉人材センター人材育成支援担当
〒770-0943　徳島市中昭和町1-2　県立総合福祉センター3階
TEL:088-654-8383／FAX:088-657-1311／E-mail:kenshu@tokushakyo.jp
研修会当日の連絡先(090-1573-8032)

資料１

▷ 当日までの流れ

お申込み (～8/15)	① GoogleフォームまたはFAXにて **8月１５日(金)**までにお申込みください。 ※FAXで３名以上お申込みされる場合は、受講申込書をコピーしてお使いください。 ② **受講申込後８月１８日(月)を目処に、事務局よりメールにて受講決定連絡をいたします。** **※お申込みいただいたにもかかわらず、研修前日になっても受講決定メールが届かない場合は、お手数おかけいたしますが、事務局までお問い合わせください。** **※電話連絡はございませんので、必ずメールをご確認ください。**
当日 (8/21)	**１３：００～１３：２５までに《アスティとくしま３階　第２特別会議室》までお越しください。** ① お車でお越しの場合は、アスティとくしま内の駐車場をご利用ください。 ② 研修資料は、当日会場にてお渡しいたします。
研修終了後	**７月から９月の受講分を事業所別にまとめ、１０月上旬を目処に各事業所へ受講料の振込用紙を送付いたします。期日までにお振り込みください。**

▷ 申込みに関する留意事項

① 申込者（受講者）に関する個人情報は、本研修関連事業のみの目的で使用し、無断で第三者に提供することはございません。

② 受講者が変更になる場合は、研修前日までに事務局へ連絡をお願いします。

③ 定員に達した場合はキャンセル待ちとなります。予めご了承ください。

④ **本研修に受講申込みをし、８月１９日(月)［１９日含む］以降に欠席の申し出があった場合は受講料の半額をキャンセル料として徴収させていただきますので、ご了承ください。**

▷ 受講に関する留意事項

① 講義の録画・録音・写真撮影・SNS等への投稿は固く禁止いたします。

② 本研修は、受講者の人数が定員の半数以下に達しない場合は、開催を中止する場合があります。なお、研修を中止する場合は、受講申込者（事業所）に対して、研修開催日5日前までにご連絡をさせていただきます。

〈事務局〉
〒770-0943　徳島市中昭和町1-2　県立総合福祉センター3階
社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会
福祉人材センター 人材育成支援担当
TEL:088-654-8383 FAX:088-657-1311
E-mail:kenshu@tokushakyo.jp