
◆ 令和3年度 福祉サービス苦情解決従事者研修会 ◆

開 催 要 綱

1 目 的

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者には利用者の権利擁護と福祉サービスの質的向上を図るために、福祉サービス利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し、解決することが義務づけられています。

福祉サービス事業所での苦情解決の体制や役割、苦情への対応方法等について、事例を通じて研鑽を深めるとともに、質の高い福祉サービスの提供に寄与することを目的として Web による研修を開催します。

2 主 催

社会福祉法人福岡県社会福祉協議会・福岡県運営適正化委員会

3 開催期（動画配信期間）

令和4年2月1日（火）～令和4年2月14日（月）

4 対 象 者

社会福祉施設・事業所の苦情解決担当者、苦情解決責任者、第三者委員等

5 内 容

(1) 説明（20分）

「福祉サービス苦情受付状況等について」

福岡県運営適正化委員会 事務局

(2) 講義（120分）

テーマ 「福祉サービス提供者のための苦情対応とは」（仮題）

講 師 淑徳大学 総合福祉学部 社会福祉学科 准教授 山下 興一郎 氏

（主な内容）

- ・ 苦情対応の意義
- ・ 利用者の権利擁護のための苦情解決のあり方（苦情解決の姿勢）
- ・ 事例から学ぶ苦情への対応方法

【講師紹介】2013年4月より現職。専門は地域福祉、権利擁護、サービス評価等。21年間勤務した全国社会福祉協議会では、児童福祉部、福祉サービス第三者評価、権利擁護、苦情解決等を担当し、特に苦情解決については、全国の運営適正化委員会相談員の育成・資質向上のため、研修企画や事例検討の方法について関わった経験を持つ。主な著書等に「学びが深まるソーシャルワーク演習」、「デイサービス利用者・家族からの苦情と質の向上の取り組みの基本」、「地域福祉時代における福祉と司法の連携」、「知的障害者、精神障害者等の置かれている状況と課題」、「女性と子どもの緊急一時保護の概念整理に関わる研究」、「高齢者虐待対応や権利擁護における地域包括支援センター等の役割と課題」、「権利擁護における福祉サービス利用者支援の限界」等がある。

6 研修実施方法

(1) 研修受講に必要な環境について

- ア 有効なEメールアドレス（研修資料および動画配信 URL は、Eメールで送信します。）
- イ パソコンおよびインターネットに接続できる環境（データ通信料が発生します。）
- ウ 受講者が安心して参加できる環境
周囲に他の職員・利用者等がいる場所での受講は避けていただくようお願いします。

(2) 接続方法等について

- ア 研修資料・動画配信 URL 等は、配信開始日の3日前までにEメールで送信します。
- イ 配信期間にEメールに記載されたURLをクリックすることで動画に接続できます。

7 受講料

1人 1,000円（消費税込）

【振込先】

社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 会長 小川 弘毅 福岡銀行 春日原支店 普通預金 1444971
--

《振込に関する注意事項》

- ※複数人受講する場合は、人数分の受講料をお振込みください
- ※振込手数料は各自負担となります。
- ※領収書の発行はいたしません。
- ※受講者の動作不良やネット環境の不具合による返金はできかねますので御注意ください。
- ※振込予定日・口座名義は、申込フォーム入力時に予めお知らせください。

8 申込期日および申込方法

(1) 申込期日

令和3年12月20日（月）まで

(2) 申込方法

申込フォーム（Google フォーム）からお申し込みください。

URL <https://forms.gle/MwY8ke9wSjh5meyW6>



※県社協ホームページ上からも申込フォームにアクセスできます。

【県社協ホームページトップ → 「福祉関係のみなさまへ」 → 「福祉サービス苦情解決従事者研修会」】

ホームページ URL <http://www.fuku-shakyo.jp/jigyo/untekikujyo/untekikujyo.html>

※スマートフォンやタブレットについては、右上の QR コードから申込フォームに直接アクセスできます。

※カメラ付パソコンについては、Google chrome と ScanQR アプリをダウンロードしている場合のみ、右上の QR コードを読み込むことができます。

※5人以上で申込まれる場合は、専用の申込様式をお送りしますので、御連絡ください。

(3) 事前アンケートについて

参加者の事例を取り入れた研修とするため、研修会内限りで取り扱いますので、これまで事業所で受けた苦情のうち一つ取り上げ、その対応等について申込フォームの7（1）～（4）に御記入ください。（個人名はAさん等に置き換える等、御配慮ください。）

なお、新設事業所等で全く事例がない場合は、「特になし」と記入してください。

ホームページ上に記載例を載せていますので、御参考ください。

9 個人情報の取扱いについて

申込時に記載された個人情報は、本研修会の運営管理の目的のみに利用させていただきます。

10 問い合わせ先

社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護センター 担当 野

〒816-0804 春日市原町3-1-7 クローバープラザ西棟6階

TEL 092-584-3610 / FAX 092-584-3790

E-mail : k-yougo@fuku-shakyo.jp