
◆ 令和4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。

本研修会は、事業所での苦情対応の基礎から解決までの組織的な取り組みについて研鑽を深め、質の高い福祉サービスの提供に寄与することを目的に開催します。

なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止に鑑み、期間限定の動画配信にて開催します。

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 動画配信期間

令和5年2月1日（水）～令和5年2月14日（火）

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 「福祉サービスにおける苦情解決の意義と基本的対応」（仮題）

講 師 鹿児島国際大学 福祉社会学部 社会福祉学科 准教授 ^{ちややみち}茶屋道 拓哉 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】

鹿児島国際大学卒業後、精神保健福祉士として病院に勤務。その後、同大学院を修了し、2005年より熊本県福祉サービス運営適正化委員会副委員長を務め、第三者委員や苦情対応者向けの研修講師を担う。2019年から現職。

現在、鹿児島県障害者介護給付費等不服審査会委員、鹿児島県精神医療審査会委員、鹿児島市障害者自立支援協議会委員等を務める。

6 研修実施方法

(1) 研修受講に必要な環境について

- ア パソコン、タブレット端末（スマートフォンでも可）
- イ 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。）

(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 酒見 俊夫 福岡銀行 春日原支店 普通預金 1379320
--

《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

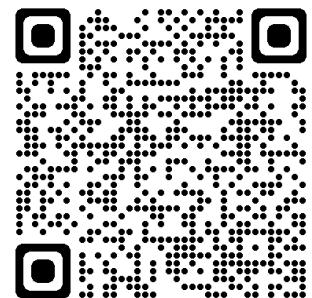
(1) 申込期日

令和4年12月23日（金）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/3uBSV1L1JMM36UV8>



※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→「福祉関係の皆様へ」→「福祉サービス苦情解決従事者研修」】
ホームページ URL <https://www.fuku-shakyo.jp/fukushi-kankeisya/>

※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。

(3) 事前アンケートについて

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「4 アンケート」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）。

御記入いただきました事例は、事業所名等を伏せたうえで事例集としてとりまとめ、フォローアップ資料として、後日、研修会参加者に送付する予定です。

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

参加フォームにて御登録いただいた個人情報は、本研修会の運営管理の目的のみに利用いたします。

10 注意事項

視聴動画の録音、録画、撮影、転用並びに資料の外部提供は固く禁止いたします。

11 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 大畠

〒816-0804 春日市原町3-1-7 クローバープラザ西棟6階

TEL 092-584-7411 / FAX 092-584-3790

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