令和6年度福祉サービス苦情解決研修会
＜基礎編＞　開催要項

１　開催目的

社会福祉法第８２条では、「社会福祉事業の経営者は、常にその提供するサービスについて利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」として、事業者段階における適切な苦情対応を求めています。

また、厚生労働省からの通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針(苦情解決ガイドライン)」が一部改正され、社会福祉事業を経営する事業者が苦情解決に取り組むことは重要な責務であるとされました。

本研修会では、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員等の役割について基礎的な理解を深めるとともに、苦情解決に必要な知識やスキルを高めることで、福祉サービスの質の向上の一助となることを目的に開催します。

２　主催　千葉県運営適正化委員会
共催　社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

３　開催方法　オンデマンド配信

４　定員　５００名（定員に達した時点で申込を締め切ります。）

５　受講対象者

・福祉サービス事業者が設置する苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員
・福祉関係役職員や福祉サービスの相談援助に関わる方
・その他福祉サービスの苦情解決制度に関心を有する方

６　プログラム　別添のとおり
※基礎編は２回開催となっており、第１回、第２回の動画をそれぞれ配信します。

７　申込方法

・下記申込フォームまたは右下にあります２次元コードよりアクセスいただき、お申込みください。千葉県社会福祉協議会ホームページ内「県社協からのお知らせ」にも本研修掲載記事内にも記載しております。

申込フォーム　（URL）https://forms.gle/UeMjERmPJLcYqYRE6
申込・入金期日　令和６年９月２０日（金）

２次元コード

・事業所内で複数名受講される場合は１名ずつ申込フォームよりお申込ください。
・申込フォームから入力した内容の確認メールが自動返信されます。メールがしばらく経っても届かない場合は下記事務局までご連絡ください。
・定員に達した時点で申込を締め切ります。申込締切については千葉県社会福祉協議会ホームページ内、申込フォームにてお知らせいたします。

８　受講料

１動画につき１人あたり　４，４００円（振込手数料は受講者負担となります。）
※第１回、第２回の両方を申し込んだ場合（２回分）８，８００円になります。
※いずれか一方の申し込みでも構いません。

申込後、令和６年９月２０日（金）までに下記指定口座にお振込みください。

銀　行　名：千葉銀行　本店営業部
口座番号：普通預金　３５５７８７４
口　座　名：社会福祉法人　千葉県社会福祉協議会　会長　花島　恭一
フリガナ：フク）チバケンシャカイフクシキョウギカイ

・振込時、名義が確認できるようご依頼人の欄には事業所名をご記入ください。
例）社会福祉法人〇〇会　グループホーム千葉荘の場合　振込名は「チバソウ」

・インターネット振込等で上記のように名義が変更できない事業所様につきましては下記受講料問合せ先まで事前にご連絡いただきますようお願いします。
・受講料入金後、研修にあたっての申込者側のトラブル（環境未整備等）も含め、受講料は返金いたしかねますので、ご留意ください。
・インボイスをご希望の方につきましては申込及び受講料の入金確認後、本委員会設置者である（福）千葉県社会福祉協議会長名にて申込時にご指定いただいた郵送先にインボイスの記載事項を満たした「領収書」を発送いたします。

９　注意事項

・「７申込方法」、「８受講料」手続きが完了された方にはオンデマンド配信日２日前までに本委員会より資料データ及び視聴用ＵＲＬをご指定いただきましたメールアドレスへ送ります。
・受講料入金後、研修にあたっての申込者側のトラブル（環境未整備等）も含め、受講料は返金いたしかねますので、ご留意ください。
・研修中の映像、音声、画像、資料の無断での複製（録音・録画含む）、転載、送信、放送、配布、貸与、翻訳、変造することは禁止といたします。あらかじめご了承くださいますようお願いします。

10　個人情報の保護

本研修会の参加申込みを通じて取得した個人情報については、当委員会設置者である千葉県社会福祉協議会が定める「個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき取り扱うこととし、本研修会の運営に関する業務以外には使用いたしません。

【 本研修に関する問い合わせ先 】
千葉県運営適正化委員会　事務局
住　所：〒260-8508 千葉市中央区千葉港４-５ 千葉県社会福祉センター内
電　話：０４３－２４６－０２９４　／　ＦＡＸ：０４３－２４６－０２９８
（対応時間　月～金曜日 10:00～12:00、13:00～16:00　祝日除く）
メール：support@chibakenshakyo.com

令和6年度福祉サービス苦情解決研修会＜基礎編＞

プ ロ グ ラ ム

＜第１回＞ 動画配信期間：１０月上旬頃～１０月下旬頃（予定）

時間	内　　容
6 分	挨拶・オリエンテーション 千葉県運営適正化委員会　苦情解決部会部会長　井上　牧子
約 120 分	【講義】 「福祉サービスにおける苦情解決の意義と目的、仕組みづくりについて」 講師　元　立教大学　コミュニティ福祉学部　教授 全国社会福祉協議会福祉サービスの質向上委員会　副委員長 平野　方紹　氏
1 分	閉会・アンケート案内

講師　平野 方紹 氏　立教大学コミュニティ福祉学部 キャリア支援講師
秀明大学看護学部 非常勤講師・東京医療保健大学大学院 兼務教員
【専門分野】社会福祉行財政 福祉サービス供給体制論 公的扶助論 障害福祉論
【主な活動】厚生労働省障害者総合支援法対象疾病検討会副会長、埼玉県発達障害総合支援センター発達障害者支援地域協議会会長、川越市社会福祉審議会委員（児童福祉専門分科会会長）、新座市障がい者施策委員会委員長、志木市自立支援協議会会長 他

＜第２回＞動画配信期間：１１月上旬頃～１１月下旬頃（予定）

時間	内　　容
6 分	挨拶・オリエンテーション 千葉県運営適正化委員会　苦情解決部会部会長　井上　牧子
約 120 分	【講義】 「クレームを信頼に変えるための対処法 ～出さない、大きくしない、繰り返さない～」 講師　コミュニケーションサポートオフィス　　喜山　志津香　氏
1 分	閉会・アンケート案内

講師　喜山　志津香　氏
【経歴】平成 8 年　国際電信電話株式会社（旧 KDD）入社
平成 21 年　研修・教育会社で研修講師養成講座受講後、専任講師として登壇開始
平成 30 年「コミュニケーションサポートオフィス」設立
【主な活動】10 年に及ぶ母親の介護の中で、数々の施設等の現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性と職員の苦労を痛感。また、数多くの研修受講者の中でも、とりわけ福祉職員の学習意欲の高さと熱意に心打たれ、福祉・医療分野での登壇を積極的に行っている。