

---

## ◆ 令和6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。

#### 2 主 催

福岡県運営適正化委員会・社会福祉法人福岡県社会福祉協議会

#### 3 動画配信期間

令和7年2月3日（月）～令和7年2月16日（日）【予定】

※上記の期間内であれば、動画を視聴することができます。

#### 4 対 象 者

社会福祉施設・事業所の苦情受付担当者、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）

講義 「コミュニケーション力と組織力を強化する苦情解決能力向上に向けて」（仮題）

講 師 コミュニケーションサポートオフィス 代表 喜山 志津香 氏

#### 【講師紹介】

国際通信会社にて、国際電話オペレーター、クレーム対応、応対品質管理、人材育成、オペレーターマネジメントや社内研修に従事。

平成21年より、前職での経験を活かし、プロの研修講師としてクレーム対応、人材育成、マネジメント、ハラスメント防止等、「職場ですぐに役立つコミュニケーションスキル」の研修を各種団体にて提供している。

#### 6 研修受講について

(1) 受講にはインターネット環境が必要です（データ通信料が発生します）。

(2) 講師はパワーポイントを使用して研修を進めます。画面が小さい端末（スマートフォン等）の場合、講義資料が見つからない場合があります。

(3) 研修資料および動画URL等は、配信開始日の3日前までにメールにて送付します。

## 7 受講料

1人 1,000円 (消費税込)

※申込後、御登録のメールアドレスに自動送信されるメールに記載の振込口座あて、指定期日までに事前に納入してください。

## 8 申込期日および申込方法

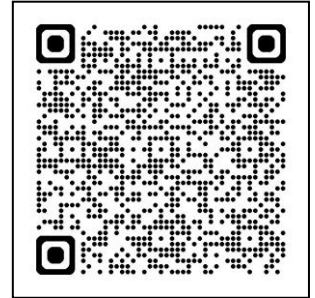
### (1) 申込期日

令和7年1月10日(金)まで

### (2) 申込方法

右記二次元バーコード、または、福岡県社協ホームページ（「福祉関係の皆様へ」>「福祉サービス苦情解決従事者研修会」）からお申込みください。

<https://www.fuku-shakyo.jp/fukushi-kankeisya/>



## 9 個人情報の取扱いについて

参加フォームに入力された個人情報は、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 大島  
〒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](mailto:k-yougo@fuku-shakyo.jp)