

令和6年度 福祉サービス苦情解決制度研修会 開催要項

1 目 的

「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、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」とされています。(社会福祉法第82条)。

しかしながら近年、利用者や家族等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)に関し、国からも「事業者は相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備や被害者への配慮に取り組むことが望ましいこと、被害を防止するためのマニュアル作成や研修の実施等が有効である」旨、示されました。

そこで、「カスタマーハラスメント」について理解を深めながら、福祉サービス苦情解決制度の目的である「福祉サービスの質の向上」へつなげるために、本研修会を開催いたします。

2 主 催 山口県福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 令和7年 1月28日(火) 12時50分から16時まで

4 会 場 山口県セミナーパーク 講堂(山口市秋穂二島1062)

5 対 象 者 「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」等、福祉サービス提供法人・事業所における苦情解決対応職員

6 定 員 250名(1事業所2名まで。定員を超えた場合、事業所・法人内での調整やお断りをする場合があります)

※集合研修(Web配信なし)

7 資 料 代 1,000円(※当日受付で現金にてお支払いください。)

8 内 容

12:30	受付開始
12:50	開 会・オリエンテーション
13:00 (100分)	【講義】『カスタマーハラスメントへの理解』 〈講 師〉 社会保険労務士法人 チエノワ 代表社員 石崎 秀郎 氏
14:40	《休憩》 (15分)
14:55 (2法人)	【報告】『法人・事業所としての対応について』 ※利用者・家族等からの苦情・要望に対応されるにあたっての工夫や、 組織としての取組について報告いただきます。 〈報告者〉 ・青藍会グループ 医療法人社団 青藍会 経営戦略本部 本部長 谷 伸幸 氏 ・社会福祉法人 蓬萊会 法人本部 事務長 大矢 芳孝 氏
15:45	事務連絡・アンケート記入
16:00	閉 会

9 参加申込

右側の QR コードまたは下記の URL より、「参加申込フォーム」に必要な事項（事前アンケートを含む）を記入のうえ、御手数ですが、お一人ずつお申込みください。

（申込フォームは、Microsoft Forms を使用しています。申込への自動返信は行っておりません。）



参加申込フォーム： <https://forms.office.com/r/GQTzFbasVb>

【受付期間】 令和6年11月 8日(金)～ 令和6年12月5日(木)

※研修会の案内は、山口県福祉サービス運営適正化委員会の HP（山口県社協 HP 内）にも、掲載する予定です。

[山口県社協ホームページ](#) → [くらしの相談](#) → [福祉サービス運営適正化委員会](#) → [福祉サービス運営適正化委員会のお知らせ](#)

*受付期間外のお申込は受け付けることができません。

*定員になり次第締め切らせていただきます。定員超過により受講をお断りする方には、別途事務局から連絡いたします。

*定員を超えた場合、参加申込の多い法人については、調整させていただく場合があります。

*参加申込後、参加者の変更や辞退をする場合は、必ず事務局まで連絡してください。

*参加決定通知の発送はいたしません。

10 個人情報の取扱い

「参加申込書」に記載された個人情報は、本研修会の運営管理及び感染症対策のみに使用します。

11 その他

(1) 風邪等の症状（発熱や咳、強い倦怠感等）がある場合は、無理をされず研修への参加を見合わせてください。（欠席される場合は早めに事務局まで御連絡ください。）

(2) 自然災害や感染症の感染拡大等により、研修会の開催を中止又は延期する場合があります。

(3) 会場周辺図

山口県セミナーパーク

【研修会場周辺地図】(研修会場：山口県セミナーパーク講堂 山口市秋穂二島1062)



1.2 問合せ先 (平日：8：30～17：00)

山口県福祉サービス運営適正化委員会 事務局

(社会福祉法人 山口県社会福祉協議会)

〒753-0072 山口市大手町9-6 山口県社会福祉会館内

TEL (083) 924-2837

FAX (083) 924-2793