

令和6年度「福祉サービス苦情解決研修会」開催要綱

1. 目的

福祉サービス提供事業所では、サービスの質の向上を図るため、苦情解決体制を整備しているところですが、苦情は多様化しており、過剰な要求や悪質なクレームの対応に苦慮している実態があります。本研修会では、不当な要求や悪質なクレームいわゆるカスタマーハラスメントに組織的に対応し、従業員を守る方法等の対策について学ぶことを目的に開催します。

2. 日時 令和6年12月4日（水） 13:30～15:30

3. 実施方法 オンライン(Zoom)により開催します。

4. 主催 社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会 岐阜県運営適正化委員会

5. 対象者 福祉サービス提供事業所の職員、苦情受付担当者・解決責任者、第三者委員 等

6. 参加費 参加費は無料です。

7. 定員 300名 ※先着順とします。

8. 申込期限 令和6年11月15日（金）〔定員になり次第、受付を終了します。〕

9. 内容

(1) 講義 「クレームへの基本姿勢とカスタマーハラスメント対策」

(2) 講師 株式会社ツクイスタッフ 喜山 志津香 氏



【講師紹介】

- ・平成8年国際電信電話株式会社(旧KDD)に入社し、クレーム対応・マネジメント業務に従事。講師資格を取得後、平成21年に研修講師業務を開始。
- ・10年に及ぶ母の介護経験から、数々の居宅介護サービス、デイサービス、介護老人保健施設、グループホームの現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性和職員の苦労を痛感する。
- ・福祉、医療分野等における出講数は年間100件を数え好評を得ている。

10. 参加申込

(1) 以下の URL 又は二次元コードから、必要事項を入力の上申込み下さい。

※メールアドレスはコピーして貼り付ける等により間違いのないよう入力をお願いします。

(2) 開催日の概ね1週間前を目安に入室用 URL、研修資料をメール送信します。

URL: <https://forms.gle/W822wfetkTJQKFT76>



11. 個人情報保護の取扱い

本会「個人情報の保護に関する方針」に基づき、参加申込書に記載された個人情報は、研修会の運営管理のために使用します。

12. 問合せ先

〒500-8385 岐阜市下奈良 2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内

岐阜県運営適正化委員会事務局

電話(058)278-5136 / F A X (058)278-5137 / E メール: tekisei@winc.or.jp