

平成23年度 福祉サービス苦情解決事業に係わる苦情解決担当者研修会 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は、常に利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し、解決に努めることが求められています。

日々の苦情や要望に適切に向き合うことを通じて、現に提供しているサービス内容を点検・改善し、且つその質を利用者の視点で向上させていくことも重要となります。

本研修会は、各事業所における苦情解決事業一層の理解を深めるとともに、苦情解決責任者、苦情解決担当者が各々の役割について研鑽を深め、福祉サービスの質の向上を図ることを目的として開催します。

2. 主催 千葉県運営適正化委員会（設置者：千葉県社会福祉協議会）

3. 参加対象者

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、その他の福祉サービス苦情解決制度に関心を有する方。

児童分野につきましては第三者委員研修会にて保育所より実践報告があります。よろしければ、そちらの研修にも是非ご参加ください。

4. 開催日時

平成23年8月31日（水） 9時45分～15時45分（受付は9時15分～）

5. 会場

千葉市文化センター アートホール 裏面に交通案内あり
（住所：千葉市中央区中央2-5-1 千葉駅から徒歩10分）

6. 定員 497名

申込順に受付を行い、定員になり次第締切りとさせていただきますので、その際は御了承ください。定員オーバー等の理由で受講をお断りする場合のみ、本会から御連絡申し上げます。事前に連絡がない場合は参加可能となりますので、当日は会場まで直接お越しください。

7. 研修負担金

1,000円（資料代として）

お釣りのないようご用意頂き、当日受付で納めてください。

8. 参加申し込みについて

別紙 「参加申込書」と別紙 「事前アンケート」に必要事項を御記入のうえ、
平成23年8月19日(金)までに本会宛てにFAXでお申し込みください。

9. プログラム

9:15 9:45 10:00 11:30 12:30 13:30 13:45 15:30 15:45

受付	開会・ 挨拶等	講義	昼食 休憩	実践報告	休憩	講演	閉会
----	------------	----	----------	------	----	----	----

研修内容・講師・時間等が都合により一部変更になる場合がありますので、
あらかじめ御了承ください。

第一部 基礎編 (10:00 ~11:30)

【講義】「福祉サービス実践における苦情の持つ意味」

～専門職に求められる視点～ (仮題)

淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科

准教授 西尾孝司 氏 (千葉県運営適正化委員会苦情解決部会委員)

第二部 応用編 (12:30 ~15:30)

【実践報告】「福祉サービス実践と“苦情”との関係を考える」

～利用者が主体的に生きるための支援とは～ (仮題)

障害者支援の現場から

社会福祉法人 まつど育成会

知的障害者更生施設 まつぼっくり 施設長 早坂 裕実子 氏

(千葉県知的障害者福祉協会権利擁護委員会 委員長)

高齢者支援の現場から

社会福祉法人 松栄会

特別養護老人ホーム ひまわりの丘 施設長 梶原 栄治 氏

(千葉県高齢者福祉施設協会 高齢者権利擁護・身体拘束廃止研修事業委員会 委員長)

【講演】「福祉サービス(ソーシャルワーク実践)における苦情解決の意義を考える」

～今、福祉現場に求められるもの～ (仮題)

日本社会事業大学 専門職大学院教授 田島 誠一 氏

(財団法人 日本老人福祉財団 理事長)

10. 受講証の発行について

第一部、第二部共通の受講修了証明書を発行いたします。

11. 昼食について

会場内にて、昼食休憩時間内の飲食は可能となっております。

お弁当をご希望の方は、申込書の該当欄にチェックをしてください。費用は650円(消費税込、お茶付き)です。当日の支払いや受け渡しについては、業者と直接行っていただきます。キャンセルは原則としてできませんのでご了解ください。

12. 会場までの交通機関について

会場周辺には無料駐車場がありませんので、お車で来場される方は、会場や会場周辺の有料駐車場を御利用いただくか、混雑が予想されるため、出来る限り公共交通機関を御利用ください。

13. 身体障がい者の方への配慮について

会場内には、車椅子スペースが4席あり、身体障がい者用トイレが設備されております。その他、こちらで手話通訳者を依頼しています。双方とも座席について配慮を致しますので、申込書の空欄にその旨記載をお願い致します。

14. 個人情報の保護について

本研修会の参加申込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、当日資料への掲載等、本研修会の運営に関する業務以外の目的には使用いたしません。

15. その他

開催要綱・参加申込書等については、千葉県社会福祉協議会のホームページに掲載しておりますので、そちらからもダウンロードできます。

16. 参加申込書等の送付先、問い合わせ先

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号 県社会福祉センター5階

千葉県運営適正化委員会事務局 [担当：菊地、石井、金子]

(電話) 043-246-0294

(FAX) 043-246-0298

会場 交通案内



J R千葉駅から徒歩10分

京成千葉中央駅から徒歩10分

千葉都市モノレールをご利用の場合

「葭川公園駅」から徒歩4分

車ご利用の場合

京葉道路「穴川インターチェンジ」から約20分

