

令和元年度 福祉サービス苦情解決研修会開催要項

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。

適切かつ迅速に苦情対応に取り組む為には、まずは苦情を申し立てる人物の心情や背景を理解することが大切です。そして、一つの苦情を組織として受け止め、解決し、サービスの改善に繋げる為には、苦情解決体制の確立が重要です。

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理解を深めて事業者段階における苦情解決体制整備を進めるとともに、苦情解決の実践的スキルを高め、福祉サービスの質の確保・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 共 催 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

3 日時・会場・定員 <基礎編 / 実践編>

<基礎編>

★苦情解決の基本やすすめ方を学び、事故時の賠償責任等について理解を深めます

【第1回】日時：令和元年 12月3日（火） 10時20分～16時

【第2回】日時：令和元年 12月6日（金） 10時20分～16時

会場：千葉市文化センター 3階アートホール

定員：450名（各回共通）

<実践編>

★苦情対応事例から解決のポイントを学び、グループワークで苦情対応力の向上を図ります

【第1回】日時：令和2年 1月11日（土） 10時20分～16時

【第2回】日時：令和2年 1月14日（火） 10時20分～16時

【第3回】日時：令和2年 2月22日（土） 10時20分～16時

会場：千葉県経営者会館 6階大ホール（各回共通）

定員：150名（各回共通）

4 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、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

5 プログラム

<基礎編>【第1回 12月3日（火）／千葉市文化センター 3階アートホール】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	基調講演 (90分)	昼食 休憩	講義Ⅰ (80分)	休憩	講義Ⅱ (90分)	閉会
※研修内容・時間割り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。							
10:30～12:00							
【基調講演】「福祉サービスにおける苦情解決の意義と目的」							
講師：高山 直樹 氏							
(東洋大学 社会学部社会福祉学科 教授)							
13:00～14:20							
【講義Ⅰ】「苦情申出人の心情理解と対応方法について」							
講師：伊東 秀幸 氏							
(田園調布学園大学 人間科学部心理学科 教授)							
14:30～16:00							
【講義Ⅱ】「福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて」							
講師：中村 恒平 氏							
(弁護士／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)							

<基礎編>【第2回 12月6日（金）／千葉市文化センター 3階アートホール】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	基調講演 (90分)	昼食 休憩	講義Ⅰ (80分)	休憩	講義Ⅱ (90分)	閉会
※研修内容・時間割り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。							
10:30～12:00							
【基調講演】「福祉サービスにおける苦情解決の意義と目的」							
講師：川上 富雄 氏							
(駒澤大学 文学部社会学科 教授)							
13:00～14:20							
【講義Ⅰ】「苦情申出人の心情理解と対応方法について」							
講師：伊東 秀幸 氏							
(田園調布学園大学 人間科学部心理学科 教授)							
14:30～16:00							
【講義Ⅱ】「福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて」							
講師：中村 恒平 氏							
(弁護士／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)							

＜実践編＞【第1回 令和2年1月11日（土）／千葉県経営者会館 6階大ホール】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ (90分)	昼食 休憩	シンポジウム (80分)	休憩	事例検討会 (90分)	閉会

※研修内容・時間割り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。

10:30～12:00

【講義Ⅰ】「苦情解決の実践的スキルを磨く」～事業者段階での苦情解決に向けて～
講師：西尾 孝司 氏
(淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

13:00～14:20

【シンポジウム】「苦情対応の実際と福祉サービス向上への取り組みについて」
シンポジスト
特別養護老人ホーム 浦安愛光園 永柄 明日香 氏(生活相談員/苦情受付担当者)
生活介護事業所 たかね園 辰己 陽治 氏 (管理者/苦情解決責任者)
保育所 ローゼンかみやま保育園 恒松 珠美 氏 (園長/苦情解決責任者)

14:30～16:00

【事例検討会】「事例検討から苦情解決のポイントを掴む」
※高齢・障害・児童の各分野で分かれてグループワークを実施

＜実践編＞【第2回 令和2年1月14日（火）／千葉県経営者会館 6階大ホール】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ (90分)	昼食 休憩	シンポジウム (80分)	休憩	事例検討会 (90分)	閉会

※研修内容・時間割り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。

10:30～12:00

【講義Ⅰ】「苦情解決の実践的スキルを磨く」～事業者段階での苦情解決に向けて～
講師：西尾 孝司 氏
(淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

13:00～14:20

【シンポジウム】「苦情対応の実際と福祉サービス向上への取り組みについて」
シンポジスト
特別養護老人ホーム 福岡福福の里 高木 春江 氏 (施設長/苦情解決責任者)
障害者支援施設 富里福葉苑 藤井 雄一 氏(施設長/苦情解決責任者)
保育所 柏保育園 小井戸 奈緒子 氏(園長/苦情解決責任者)

14:30～16:00

【事例検討会】「事例検討から苦情解決のポイントを掴む」
※高齢・障害・児童の各分野で分かれてグループワークを実施

＜実践編＞【第3回 令和2年2月22日（土）／千葉県経営者会館 6階大ホール】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ (90分)	昼食 休憩	シンポジウム (80分)	休憩	事例検討会 (90分)	閉会

※研修内容・時間割り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。

10:30～12:00

【講義Ⅰ】「苦情解決の実践的スキルを磨く」～事業者段階での苦情解決に向けて～
 講師：西尾 孝司 氏
 （淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員）

13:00～14:20

【シンポジウム】「苦情対応の実際と福祉サービス向上への取り組みについて」
 シンポジスト
 特別養護老人ホーム 流山こまぎ安心館 飯泉 香織 氏（施設長/苦情解決責任者）
 障害者支援施設 ディアフレンズ美浜 清水 一憲 氏（副施設長/苦情受付担当者）
 障害児入所施設 不二学園 大澤 涼 氏（児童指導員/苦情受付担当者）

14:30～16:00

【事例検討会】「事例検討から苦情解決のポイントを掴む」
 ※高齢・障害・児童の各分野で分かれてグループワークを実施

6 受講料

基礎編・実践編ともに1日5,000円（2日間参加する場合は10,000円）

7 参加申込み・参加券

- ・【別紙1】「参加申込書」及び【別紙2】「福祉サービス苦情解決体制アンケート調査票」へ必要事項をご記入のうえ、令和元年11月1日（金）までに、京成トラベルサービス（株）へFAXまたはメールでお申込みください。
- ・申込書の受付後、11月20日（水）までに「京成トラベルサービス（株）」（※本会指定の研修申込み受付・負担金収納事務代行業者）から①「参加券」、②「負担金請求書」（※昼食申込みの方は昼食代含む）、③「昼食券」（※申込んだ方のみ）をお送りします。
- ・参加券と昼食券は研修日まで大切に保管し、必ず受付にご提出ください。紛失された場合は再発行手数料をいただく場合があります。
- ・研修会負担金は、指定する期日までに指定口座にお振込みのうえ当日ご参加ください。

※定員を超過し参加できない場合、京成トラベルサービス（株）からご連絡します。

なお、参加申込みを締め切った場合、千葉県社会福祉協議会のHP上でお知らせします。

＜参加申込み時の留意点について＞

- (1) 基礎編(全2回)と実践編(全3回)はそれぞれ同様のプログラムと会場で開催しますので、ご都合が良い日へお申し込み下さい。
- (2) 基礎編、実践編どちらか1日のみの受講も可能です。
- (3) 実践編については基礎編を受講していなくても参加可能ですが、できる限り基礎編を受講してください。
- (4) 先着順で定員に達し次第、参加申込みを締め切ります。

8 昼食(お弁当)について

- ・基礎編及び実践編の会場で昼食可能です。
- ・昼食はご持参いただくか、お弁当を注文される方は、【別紙1】「参加申込書」の該当欄へお弁当注文の有無をご記入ください。
- ・代金は、1食780円(お茶付き、消費税込)です。お支払いは研修負担金請求の際に、京成トラベルサービス(株)から事前に請求いたします。当日、受付での現金払いは対応できませんのでお振込みでの対応をお願いします。
- ・なお、お弁当の引き換えには負担金請求書と一緒に送付する「昼食券」が必要になります。「昼食券」は忘れずにご持参してください。

9 受講カード・修了証について

(1) 受講カード

- ・当日、研修会受付時に「受講カード」を配布します。受講カードへは当日配布資料に記載されている名簿番号や事業書名、氏名等の必要な事項をご記入のうえ、お昼休憩時に受付までご提出ください。
- ・本会で確認印を押し、閉会后、受付で受講カードを返却します。受け取りになられてからお帰りください。ただし、30分以上の遅刻早退は原則押印しません。
- ・基礎編・実践編の両方を受講される方は、基礎編で受け取った受講カードを実践編開催日にご持参ください。
- ・受講カードに空欄がある限り複数年の使用が可能です。お持ちの方はご持参のうえ、受講してください。
- ・受講カードを忘れた方には再発行します。なお、本会では受講履歴の管理をいたしませんので各自で大切に保管してください。
- ・研修会開催日に押印をせず、1年以上経過した受講カードについては原則押印しません。

(2) 修了証

- ・修了証は、希望者のみ発行いたします。修了証の発行をご希望される方は、閉会后、受付までお越しください(後日発送)。
- ・受講カードと同様、30分以上の遅刻早退は原則修了証を発行しません。

10 キャンセルについて

(1) 参加費

- ・参加申込み後、キャンセルする場合は申し込まれた研修日の前日までに、「参加申込書(控)備考欄」にキャンセルされる方と内容が分かるよう記載をし、FAXのうえ電話で京成トラベルサービス(株)へご連絡ください。後日振込手数料を差し引いた金額を返金させていただきます。
- ・当日欠席された方については、当日の欠席連絡の有無に関わらず返金いたしませんのでご了承ください。ただし、後日、当日配布資料を郵送いたします。

(2) 昼食(お弁当)

昼食に関しては、各研修の1週間前までであればキャンセルできます。キャンセルする場合は、参加のキャンセルと同様に「参加申込書(控)備考欄」へ記載していただき、FAXのうえ電話で京成トラベルサービス(株)までご連絡ください。1週間前までであれば後日返金いたしますが、それを過ぎた場合は返金いたしませんのでご了承ください。

11 駐車場について

各会場の駐車台数には限りがあるため、公共交通機関あるいは近隣有料駐車場をご利用ください(※本研修会参加による駐車料金等の割引はありません)。

12 個人情報の保護について

- ・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。
- ・また、千葉県社会福祉協議会は、京成トラベルサービス(株)とも同様の契約を締結しています。
- ・参加者の氏名、所属、苦情対応の立場等を作成した名簿を配布します。

13 苦情解決体制アンケート調査へのご協力のお願いについて

- ・毎年、本会が開催する福祉サービス苦情解決研修会の開催案内に併せて、「苦情解決アンケート調査」を実施しています。
- ・この調査は、事業者段階における苦情解決体制整備状況や第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の実態を把握するために実施しているものであり、研修会でも活用しています。
- ・集計結果及び対応ケース事例については、事業書名や個人名が特定されない形にしたうえで、研修会の配布資料に掲載して参加者の皆様へお配りします。
- ・つきましては、本調査へのご理解をいただき、研修会への参加の有無に関わらず【別紙2】「福祉サービス苦情解決体制アンケート調査票」のご提出にご協力お願いいたします。

14 その他

- ・車いす席や手話通訳、要約筆記の希望等がある場合は、「参加申込書」の備考欄にその旨をご記入いただいたうえでお申込ください。
- ・本研修会の開催要項、【別紙1】「参加申込書」及び【別紙2】「福祉サービス苦情解決体制アンケート調査票」は千葉県社会福祉協議会HPにも掲載します。
- ・基礎編の会場となる千葉市文化センター3階アートホールは机がありません。膝の上等でメモを取る形となりますので、必要な方はクリップボード等を各自でご準備ください。

15 参加申込書及びアンケート調査票の送付先・連絡先

(※本会指定の研修申込み受付、負担金収納事務代行業者)

○京成トラベルサービス(株) 千葉支店 (観光庁長官登録旅行業第70号)

【担当】 金澤

住 所 〒262-0033 千葉市花見川区幕張本郷2-5-1 タカソープラザ110

電 話 043-297-2151

FAX 043-297-2122 ←参加申込書・アンケート送付先FAX番号

メール chiba-event@keiseitravel.co.jp ←参加申込書・アンケート送付先メールアドレス

研修内容等、上記以外のお問い合わせ先(主催者)※申込先ではありません

○千葉県運営適正化委員会事務局(担当:佐藤・佐野)

設置者:社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会

住 所 〒260-8508

千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター内5階

電 話 043-246-0294 FAX 043-246-0298

メール support@chibakenshakyō.com

会場案内

■基礎編【第1回:12月3日(火)、第2回:12月6日(金)】

千葉市文化センター 3階アートホール



『住所』

〒260-0013

千葉市中央区中央
2-5-1

『交通アクセス』

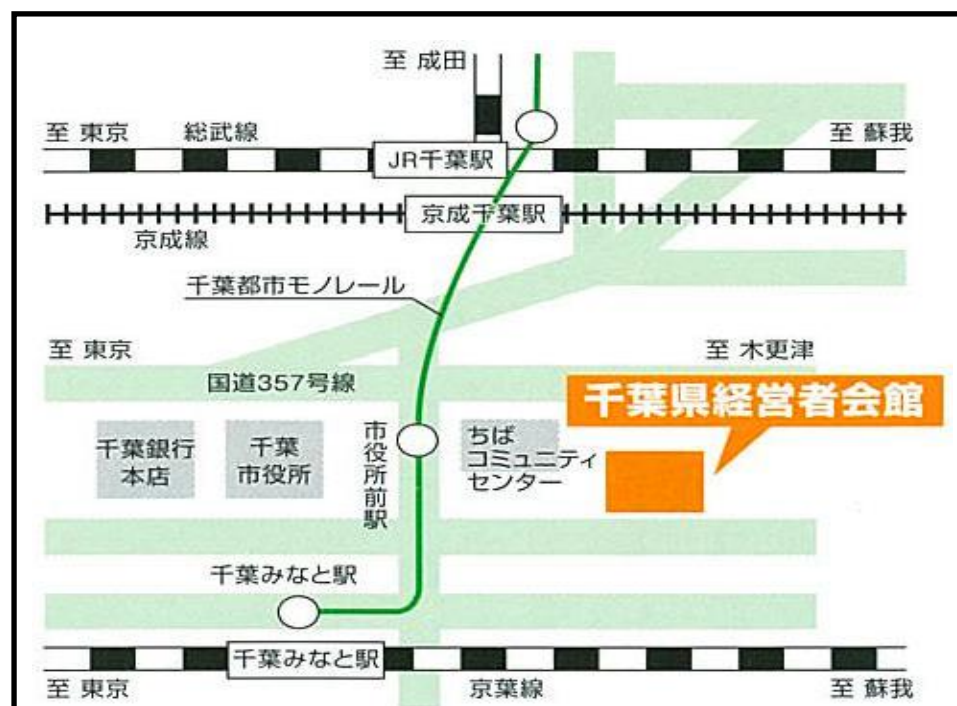
○JR 千葉駅から
徒歩15分

○京成千葉中央駅
から徒歩10分

○千葉都市モノレール「葭川公園駅」
から徒歩5分

◆実践編【第1回:1月11日(土)、第2回:1月14日(火)、第3回:2月22日(土)】

千葉県経営者会館 6階大ホール



『住所』

〒260-0026

千葉市中央区千葉
港 4-3

『交通アクセス』

○JR 総武線「千葉
駅」から徒歩15分

○千葉都市モノレール「市役所前駅」
から徒歩3分

○JR 京葉線「千葉
みなと駅」から徒歩
10分