

# 令和4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。

また、厚生労働省からの通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針(苦情解決ガイドライン)」が一部改正され、社会福祉事業を営む事業者が苦情解決に取り組むことは重要な責務であるとされました。

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、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、必要な知識やスキルを高め、福祉サービスの質の確保・向上を図ることを目的とし、オンラインで開催します。

## 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・開催方法・定員 ◎Zoom ウェビナーはカメラ・マイク不要です。

		日 時		開催方法	定員
基礎編	第1回	令和4年 11月11日(金)	10時～12時	◎Zoom ウェビナー	300名
	第2回	11月21日(月)	10時～12時	◎Zoom ウェビナー	300名
応用編	第3回 高齢分野	<del>12月2日(金)</del>	<del>13時30分～ 16時</del>	<del>◎Zoom ミーティング</del> 定員に達しました。	100名
	第4回 児童分野	令和5年 1月17日(火)	13時30分～ 16時	○Zoom ミーティング (カメラ・マイク必要)	100名
	第5回 障害分野	<del>2月6日(月)</del>	<del>13時30分～ 16時</del>	<del>○Zoom ミーティング</del> 定員に達しました。	100名

各回のみのお申込みでも可能ですが、基礎編と応用編(事業所分野に合わせた)受講をおすすめします。

## 4 プログラム

別紙「開催プログラム」のとおり

## 5 受講対象者

- ・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

## 6 申込方法

- ・下記申込フォームまたは右下にあります2次元コードよりアクセスいただき、お申込みください。千葉県社会福祉協議会ホームページ内「県社協からのお知らせ」にも本研修掲載記事内にも記載しております。

申込フォーム <https://forms.gle/QjXwyo5ZNfzJU358>

申 込 期 日 令和4年10月31日(月)



2次元コード

※事業所内で複数名受講される場合は1名ずつ申込フォームよりお申込ください。

※申込フォームから入力した内容の確認メールが自動返信されます。メールがしばらく経っても届かない場合は下記問い合わせ先までご連絡ください。

- ・「7 受講料」手続きを必ず完了してください。定員に達した時点で申込を締め切ります。申込締め切りについては千葉県社会福祉協議会ホームページ内、申込フォームにてお知らせいたします。

## 7 受講料

各回 3,000円(参加費) (振込手数料は、申込者負担になります。)

例) 第1回、第4回を申し込んだ場合(2回分) 6,000円になります。

申込後、令和4年10月31日(月)までに下記指定口座にお振込みください。

銀 行 名：千葉銀行 本店営業部

口座番号：普通預金 3557874

口 座 名：社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会 会長 石渡 哲彦

フリガナ：フク)チバケンシャカイフクシキョウギカイ

- ・振込時、名義が確認できるようご依頼人の欄には事業所名をご記入ください。  
例) 社会福祉法人〇〇会 グループホーム千葉荘の場合 振込名は「チバソウ」
- ・受講料入金後、研修にあたっての申込者側のトラブル(環境未整備等)も含め、受講料は返金いたしかねますので、ご注意ください。

## 8 研修資料及び研修注意事項

- ・「6 申込方法」、「7 受講料」手続きが完了された方には申込した研修受講日4日前までに当日資料データ及び視聴用URLをご指定いただきましたメールアドレスに送ります。
- ・第3回の研修ではグループワークを予定しております。グループ分け等の都合上、事業所内で参加者がやむ得ず、変更となる場合は事前にご連絡ください。また、第3回は事業所内で複数人の参加の場合でも1画面につきお一人での参加をお願いします。
- ・研修中の映像、音声、画像、資料の一部および無断での複製(録音・録画含む)、転載、送信、放送、配布、貸与、翻訳、変造することは禁止いたします。あらかじめ、ご了承ください。

## 9 個人情報の保護

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。

### 【問い合わせ先】

千葉県運営適正化委員会 事務局(担当：山宮・中田)

住 所：〒260-850 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県社会福祉センター5階

電 話：043-246-0294 / FAX：043-246-0298

(対応時間：10:00~12:00、13:00~16:00)

メール：support@chibakenshakyō.com

<別紙>

## 令和4年度福祉サービス苦情解決研修会開催要項 開 催 プ ロ グ ラ ム

### 基礎編<第1回 令和4年11月11日(金)>

時間	内 容
9:30～10:00 (30分)	Zoom ウェビナー入室時間(カメラ・マイク不要)
10:00～10:05 (5分)	開会挨拶・オリエンテーション 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長 井上 牧子
10:05～11:55 (110分) ※10分休憩含む	【講義】 「福祉サービスにおける苦情解決体制の仕組みづくり(仮)」 講師：平野 方紹 氏 立教大学 コミュニティ福祉学部 福祉学科 元教授 全国社協福祉サービス質の向上推進委員会 苦情相談体制・研修部会 部会長
11:55～12:00 (5分)	閉会・アンケート案内

### 基礎編<第2回 令和4年11月21日(月)>

時間	内 容
9:30～10:00 (30分)	Zoom ウェビナー入室時間(カメラ・マイク不要)
10:00～10:05 (5分)	開会挨拶・オリエンテーション 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長 井上 牧子
10:05～11:55 (110分) ※10分休憩含む	【講義】 「福祉サービスにおける苦情対応の意義と基本的な対処法」 講師：武島 洋子 氏(公認心理師・産業カウンセラー) 株式会社ツクイスタッフ パートナー講師
11:55～12:00 (5分)	閉会・アンケート案内

### 応用編<第3回 令和4年12月2日(金)>高 齢 分 野

時間	内 容
13:00～13:30 (30分)	Zoom ミーティング入室時間(カメラ・マイク必要)
13:30～13:35 (5分)	開会・オリエンテーション
13:35～14:45 (70分) ※10分休憩含む	【講義】 「苦情対応の流れを知る」 ～ 苦情を成長のきっかけに ～ 講師：吉野 有紀 氏 株式会社ツクイスタッフ パートナー講師
14:45～15:55 (70分)	【ミニ演習】 事例を元に演習を行います。
15:55～16:00 (5分)	閉会・アンケート案内

応用編＜第4回 令和5年1月17日(火)＞ 児 童 分 野

時間	内 容
13:00～13:30 (30分)	Zoom ミーティング 入室時間(カメラ・マイク必要)
13:30～13:35 (5分)	開会・オリエンテーション
13:35～14:45 (70分) ※10分休憩含む	<b>【講義】</b> 「 現代社会における子どもと家庭の状況 」 ～ 苦情対応から子育て支援へ ～ 講師：水鳥川 洋子 氏 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会 委員 元千葉県中央児童相談所 所長
14:45～15:55 (70分) ※10分休憩含む	<b>【実践報告】</b> ・学校法人アゼリー学園 銀の鈴保育園 園 長 佐藤 映江 氏 ・特定非営利活動法人にじと風福祉会 にじと風 施設長 吉野 眞理子氏
15:55～16:00 (5分)	閉会・アンケート案内

応用編＜第5回 令和5年2月6日(月)＞ 障 害 分 野

時間	内 容
13:00～13:30 (30分)	Zoom ミーティング入室時間(カメラ・マイク必要)
13:30～13:35 (5分)	開会挨拶・オリエンテーション
13:35～14:45 (70分) ※10分休憩含む	<b>【講義】</b> 「 苦情解決の意義と視点を学ぶ 」 講師：井上 牧子 氏 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会長 目白大学 人間学部 人間福祉学科 教授
14:45～15:55 (70分) ※10分休憩含む	<b>【実践報告】</b> ・社会福祉法人サンワーク サンワークL事業所 ぱれっと 施設長 藤田 敏之 氏 ・社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会 でい・さくさべ 所 長 佐藤 滋洋 氏
15:55～16:00 (5分)	閉会・アンケート案内

～ プログラムは予告なく内容が変更になる場合があります。予め御了承ください。 ～