

# 平成28年度

## 福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会開催要項

### 1 開催目的

社会福祉法において、社会福祉事業の経営者は苦情解決に努めることとされ、各々の福祉サービス最低基準では、事業者は苦情受付窓口の設置を義務付けています。

「要望」に「不満」が加わると「苦情」になります。要望には丁寧に対応することで信頼を得ることが重要です。苦情には困っている事実と心情を理解するとともに、事実確認をして改善策を提示するなど、信頼を取り戻すことが重要です。

本研修は各事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が各々の役割を理解し、苦情解決プロセスにおける実践力を高め、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

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 2会場 / 実践編 3会場】

#### 【基礎編】

##### <第1回(千葉市会場)>

日時:平成28年11月14日(月) 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

##### <第2回(鴨川市会場)>

日時:平成28年12月1日(木) 10時30分～16時

会場:亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール

定員:300名

#### 【実践編】

<第1回> 日時:平成28年12月22日(木) 10時20分～16時

<第2回> 日時:平成29年 1月10日(火) 10時20分～16時

<第3回> 日時:平成29年 2月 2日(木) 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)

##### <留意点>

- ・基礎編は、同様の内容で2ヶ所で開催します。都合が良い方へお申込みください。
- ・実践編は、同様の内容と会場で3回開催します。都合が良い日へお申し込みください。
- ・実践編は基礎編を終えなくても受講できますが、できる限り基礎編を受講してください。
- ・基礎編、実践編どちらか1日のみでも受講できます。
- ・申し込みは先着順とし、定員に達ししだい締め切ります。

## 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、関係役職員、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 研修負担金(参加費)

基礎編・実践編ともに1日3,000円(2日間参加する場合は6,000円)

## 6 参加申込み・参加券

別紙1「参加申込書」及び別紙2「苦情解決体制アンケート」へ必要事項をご記入のうえ、平成28年10月18日(火)までに、本要項「13 連絡先」へFAXまたはE-mailでお申込みください。

申込書の受付後、参加可能な方には、11月2日(水)までに「京成トラベルサービス(株)」(※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・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。

負担金は期日までに納入のうえご参加ください。

定員を超過し参加不可になった場合は、京成トラベルサービス(株)からご連絡します。

## 7 プログラム

### ■基礎編 <第1回 11月14日(月) / 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	講義Ⅰ	昼食 休憩	講義Ⅱ	休憩	講義Ⅲ	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】「苦情対応の基礎知識」  
講師:北本 佳子 氏  
(昭和女子大学 人間社会学部 福祉社会学科 教授)

**13:00～14:20**  
【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」  
講師:西尾 孝司 氏  
(淑徳大学 総合福祉学部 教授／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会副会長)

**14:30～16:00**  
【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～事故前後の対応等について～  
講師:中村 恒平 氏  
(本千葉総合法律事務所 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1日(木) / (鴨川市)亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール>

10:00	10:30	10:40	12:10	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	講義Ⅱ	休憩	講義Ⅲ	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。

**10:40～12:10**  
**【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」**  
 講師:井上 牧子 氏  
 (目白大学 人間学部 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**  
**【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」**  
 講師:高山 直樹 氏  
 (東洋大学 社会学部 社会福祉学科 教授)

**14:30～16:00**  
**【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～事故前後の対応等について～**  
 講師:中村 恒平 氏  
 (本千葉総合法律事務所 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 12月22日(木) / 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	昼食 休憩	シンポジウム	休憩	事例検討会	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】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～**  
 講師:諏訪部 政好 氏  
 (エム心理相談オフィス所長/臨床心理士)

**13:00～14:20**  
**【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」**  
 シンポジスト  
 特別養護老人ホーム みどりの丘 石川 尚子 氏(施設長/苦情解決責任者)  
 就労継続支援B型事業所 けやき社会センター 樋口 恵理子 氏(管理者/苦情解決責任者)  
 児童養護施設 獅子吼園 佐藤 健太 氏(施設長/苦情解決責任者)

**14:30～16:00**  
**【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」**  
 ※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 平成29年 1月10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	昼食 休憩	シンポジウム	休憩	事例検討会	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】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～  
講師:諏訪部 政好 氏  
(エム心理相談オフィス所長／臨床心理士)

**13:00～14:20**

【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」  
シンポジスト  
生活クラブ風の村 (調整中)  
多機能型事業所 WITH US 楯 雅博 氏(管理者／苦情解決責任者)  
保育所 こひつじ保育園 太田 恵美子 氏(保育士／苦情受付担当者)

**14:30～16:00**

【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」  
※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 平成29年 2月 2日(木) / 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	昼食 休憩	シンポジウム	休憩	事例検討会	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】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～  
講師:諏訪部 政好 氏  
(エム心理相談オフィス所長／臨床心理士)

**13:00～14:20**

【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」  
シンポジスト  
特別養護老人ホーム 杜の家くりもと 久古 浩孝 氏(施設長／苦情解決責任者)  
障害者支援施設 沼南育成園 吉澤 慶介 氏(主任／苦情受付担当者)  
保育所 富里保育園 小駒 文代 氏(保育士／苦情受付担当者)

**14:30～16:00**

【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」  
※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

## 8 受講カード

- ・従来の「受講修了証」は廃止し、平成27年度から「受講カード」を発行しています。
- ・朝受付で受講者へ「受講カード」を配布します。カードへは当日配布する資料に記載された名簿番号や事業所名、氏名等をご記入のうえ、昼休みに受付へ提出ください。
- ・本会で確認印を押し、研修会終了後、受付で返却しますのでお受け取りください。
- ・30分以上の遅刻早退は原則押印しません。
- ・基礎編でカードを受け取り、実践編も受講する方は、実践編開催日にカードをご持参ください。
- ・カードは空欄がある限り複数年の使用が可能ですので、お持ちの方はご持参ください。
- ・カードを忘れた方には再発行します。なお、受講履歴の管理は行いませんので大切に保管ください。
- ・研修開催日に押印せず、1年以上経過したカードについては原則押印しません。

## 9 昼食(お弁当)について

12月1日の会場の亀田医療大学ミズキホールについては、食事ができないためお弁当の販売をいたしません。誠に恐れ入りますが昼食は会場外の周辺施設をご利用ください。

その他の会場は昼食休憩時間内は会場内で飲食可能です。昼食はご持参いただくか、お弁当を注文される方は、別紙「参加申込書」の該当欄へ注文の有無をご記入ください。

代金は、1食770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)から請求いたします。キャンセルはできませんので、ご了解ください。なお、お弁当は「昼食券」と引き換えにお渡ししますので、券をご持参ください。

## 10 駐車場について

各会場の駐車台数には限りがあるため、公共交通機関か近隣有料駐車場をご利用ください。特に実践編の会場(千葉県経営者会館)は数台しか駐車できませんので、ご注意ください。

## 11 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)(※研修申込み受付・負担金収納事務代行業者)とも同様の契約を締結しています。

## 12 その他

- (1)障がい等により、参加に際して留意事項(車いす席、手話通訳、要約筆記の希望等)がある場合、準備の関係上必ず備考欄にその旨を記載のうえお申し込みください。
- (2)開催要項、参加申込書、アンケートは千葉県社会福祉協議会ホームページにも掲載しています。

### 13 連絡先

#### ■参加申込、参加の可否、負担金等のお支払いに関するお問い合わせ先

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

（TEL）043-297-2151 / （FAX）043-297-2122

（E-mail）[chiba-event@keiseitravel.co.jp](mailto:chiba-event@keiseitravel.co.jp)

#### ■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】佐野、岡井、金子

（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

（TEL）043-246-0294 / （FAX）043-246-0298

（E-mail）[support@chibakenshakyo.com](mailto:support@chibakenshakyo.com)

## 会 場 案 内

### ■基礎編

#### <第1回 11月14日(月) / 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

＜第2回 12月1日(木) ／ (鴨川市)亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール＞

The map shows the area around Kameoka Medical University (亀田医療大学) and JR Anagawa-Kawakura Station (JR安房鴨川駅). The university is marked with a red star and a red box. The station has West (西口) and East (東口) exits. A legend at the bottom indicates that red dotted lines represent walking routes from the station and green dashed lines represent driving routes. Various landmarks and facilities are labeled, including Konaka (コナカ), Asia (ペイシア), GS gas stations, Kameoka High School (長狭高等学校), Chiba Industrial Bank (千葉興業銀行), McDonald's (マクドナルド), Kameoka General Hospital (亀田総合病院), Social Sports Center (社会体育センター), Kameoka Junior High School (鴨川小学校), Kameoka City Hall (鴨川市民会館), and City Office (市営駐車場). The map also shows the JR Anagawa Line (JR安房線) and the Kameoka Line (路線).

※駐車場について  
学校の駐車場に駐車  
できない場合は、鴨  
川市民会館前の市営  
駐車場（無料）へ駐  
車してください。

The map illustrates the layout of Kunita Medical University. At the top, the Kama River (加茂川) flows horizontally. To the left, a bridge (権現橋) crosses the river. The main campus area is bounded by a road (市道) at the top and a road (市道) at the bottom. Key buildings include the University Main Building (大学本館), Research Building (研究棟), Student Union (学生会館), Gymnasium (屋内運動場), Martial Arts Hall (武道館), and Laboratory Building (実験室棟). A large green area in the center is labeled 'グラウンド' (Ground). A parking lot (駐車場) is located on the right side. A shrine (神蔵寺) is situated at the bottom center. A compass rose indicates North (N) is towards the top right. Various entrances are marked, including '正門 本館入口' (Main Gate, Main Building Entrance), '学生会館入口' (Student Union Entrance), and '入口' (Entrance). A '浄化槽' (Septic Tank) is located near the Martial Arts Hall. A '橋手洗 水風呂' (Bridge Hand Wash, Water Bath) is located near the parking lot. A '門' (Gate) is marked on the left side of the map.

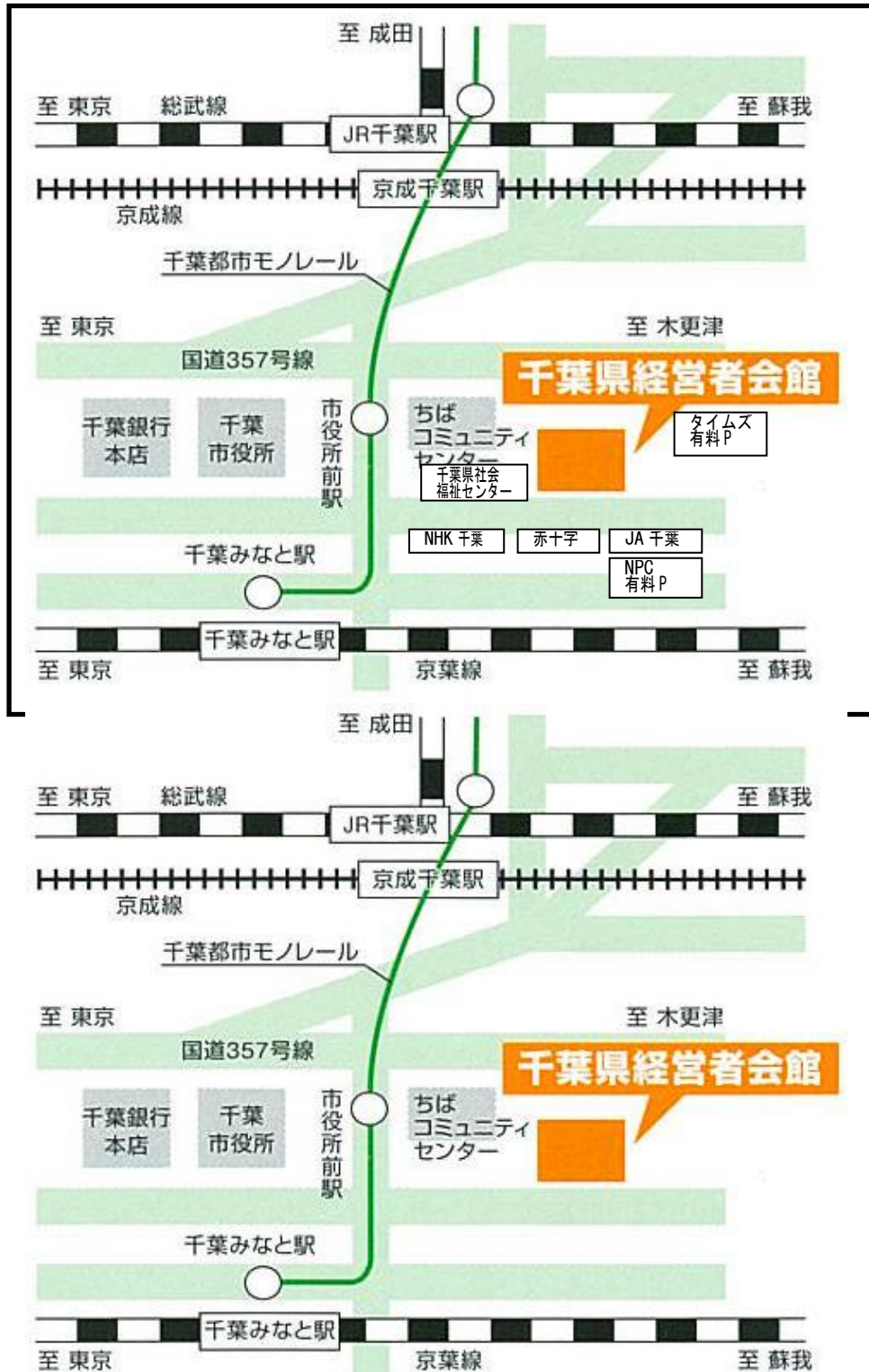
※駐車場は教職員の方が優先して駐車しています。

## ◆実践編

平成29年

<第1回:12月22日(木)、第2回:1月10日(火)、第3回:2月2日(木)>

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