

令和3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、開催します。

なお、今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、オンラインにより実施します。

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。

○Zoom ミーティング (1/25) はカメラ・マイク必要です。

	日 時			開催方法	定 員
基礎編	第1回	令和3年 11月24日(水)	10時～12時	◎Zoom ウェビナー	300名
	第2回	令和3年 12月6日(月)	10時～12時	◎Zoom ウェビナー	300名
応用編	第3回	令和3年 12月22日(水)	14時～16時	◎Zoom ウェビナー	250名
	第4回	令和4年 1月25日(火)	14時～16時	○Zoom ミーティング (カメラ・マイク必要)	250名
	第5回	令和4年 2月8日(火)	14時～16時	◎Zoom ウェビナー	250名

- ・研修会は1回ずつの申込も可能ですが、基礎編・応用編併せて参加することをお勧めします。
- ・例年、受講修了者に配布しております修了証は配布いたしませんのでご了承ください。

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

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」の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/gsfmo9Liknen28tW9>



2次元コード

申 込 期 日 **令和3年11月5日（金）**

※事業所内で複数名受講される場合も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れば、申込受付完了です。

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。

- ・定員に達した時点で申込を締め切ります。

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。）

申込受付完了後、**令和3年11月12日（金）**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「〇〇〇園（事業所名）」をご記入ください。例）社会福祉法人〇〇会 特別養護老人ホーム千葉園 の場合
振込名 ⇒ チバエン
- ・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。なお、第4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を得ず、変更となる場合は事前にご連絡ください。

8 研修資料及び研修注意事項

- ・「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。
- ・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・中村）

住 所：〒260-8508 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 / F A X：043-246-0298

メール：support@chibakenshakyō.com

＜別紙＞

令和3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3年11月24日（水）

時 間	講 義 内 容
9:30～10:00 (30 分)	Zoom ウェビナー 入室時間
10:00～10:10 (10 分)	開会挨拶・オリエンテーション
10:10～12:00 (110 分) ※10 分休憩あり	【講義】 「 福祉サービスにおける苦情解決の基本視点 」 ～ 千葉県運営適正化委員会の苦情相談等傾向を交えて ～ 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
12:00	閉会

○第2回 令和3年12月6日（月）

時 間	講 義 内 容
9:30～10:00 (30 分)	Zoom ウェビナー 入室時間
10:00～10:10 (10 分)	開会挨拶・オリエンテーション
10:10～12:00 (110 分) ※10 分休憩あり	【講義】 「 円滑な苦情受付・再発防止に求められる論理的思考力 」 講師：山郷 政史 氏 株式会社ツクイスタッフ専任講師
12:00	閉会

※ 第2回は主に苦情受付担当者・苦情解決責任者向けの内容となります。

【 応用編 】

○第3回 令和3年12月22日（水）

時 間	講 義 内 容
13:30～14:00 (30 分)	Zoom ウェビナー 入室時間
14:00～14:10 (10 分)	開会・オリエンテーション
14:10～16:00 (110 分) ※10 分休憩あり	【講義】 「 苦情解決第三者委員の役割と苦情対応の姿勢 」 ～ 事業所アンケート結果から見える実情と対応事例 ～ 講師：川上 富雄 氏 駒澤大学 文学部社会学科 教授
16:00	閉会

※第3回は第三者委員の取り組みに関心がある方向けの内容になります。

○第4回 令和4年1月25日（火）

時 間	講 義 内 容
13:30～14:00 (30 分)	Zoom ミーティング 入室時間 （カメラ・マイク必要）
14:00～14:10 (10 分)	開会・オリエンテーション
14:10～16:00 (110 分) ※10 分休憩あり	【講義・演習】 「 福祉サービス事業者に求められるクレーム対応力 」 講師：山郷 政史 氏 株式会社ツクイスタッフ専任講師
16:00	閉会

※第4回は主に苦情解決責任者向けの内容となります。

※グループワークを予定しておりますので、事業所内で参加者がやむを得ず変更となる場合は事前にご連絡ください。

○第5回 令和4年2月8日（火）

時 間	講 義 内 容
13:30～14:00 (30 分)	Zoom ウェビナー 入室時間
14:00～14:10 (10 分)	開会・オリエンテーション
14:10～16:00 (110 分) ※10 分休憩あり	【講義】 「 福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて 」 ～ 苦情傾向から事業所の対策を学ぶ ～ 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 副部会長
16:00	閉会

～ 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。 ～