

～新設障害者支援事業所向け研修～

福祉サービス苦情解決 事例検討研修会開催要項

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、新設障害者支援事業所向けに特化した苦情解決の流れを体験することで、実務における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。

2 主 催 千葉県運営適正化委員会

(設置者) 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

3 日 時

令和5年2月3日(金) 13:00～16:00(受付開始 12:30～)

4 会 場

千葉県経営者会館6階 大ホール(千葉市中央区千葉港4-3)

5 受講者等

定員60名(定員に達した時点で申込を締め切ります)

＜受講対象者＞下記①②両方に該当する方

①新設障害者支援事業所を開所してから3年以内

②事業所が設置している苦情受付担当者・苦情解決責任者

6 プログラム

| 時 間 | 内 容 |
|--------------------------------|---|
| 12:30～13:00 (30分) | 受付時間 |
| 13:00～13:05 (5分) | 開会・オリエンテーション |
| 13:05～15:55 (170分) ※休憩含む | 【演習】 「事例を通して苦情解決の流れを体験する」 講師：岩崎 香 氏 早稲田大学 人間科学学術院 教授 |
| 15:55～16:00 | 閉会 |

7 受講料

5,000円（参加費） （当日受講料をお持ちください。）

※当日参加費領収後、領収書をお渡しします。

8 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して、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/1CsaSyJtGP1XE1AL7>

申込期日 令和5年1月27日（金）



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。
- ・定員に達した時点で申込を締め切ります。申込締切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。
- ・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。

9 新型コロナウイルス感染症対策

- ・受講の際は感染予防対策（マスク等着用）にご協力ください。会場では換気を十分に行います。各自で調整できるよう服装などで調整していただきますようお願いいたします。
- ・県内感染状況によってはやむを得ず、中止となる場合があります。あらかじめご承知おきください。その場合は開催1週間前に受講者へ事務局よりご連絡と併せてホームページへ掲載いたします。

10 注意事項等

- ・研修中の音声、資料の無断での複製（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します。
- ・車いす席や手話通訳等ご希望がある場合は、申込の際に備考欄にご記入いただくか、事前にご連絡ください。

11 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 / F A X：043-246-0298

（対応時間：10:00～12:00、13:00～16:00）

メール：support@chibakenshakyo.com

※電話がつながりにくい場合は上記メールアドレスにてお問い合わせください。