

令和2年度 苦情対応システム研修会要領

1 趣旨 福祉サービスを提供する事業所では、利用者からの意見・要望、苦情に的確に対応するため、苦情を出しやすい環境づくりや職員の意識啓発、第三者委員との連携のあり方などについて、創意工夫しながら取り組んでいます。利用者からの声を事業者、第三者委員としてどう受け止め、業務にどのように反映させ、福祉サービスの質の向上につなげていくのか等、苦情対応システムのあり方を考えます。

2 主催・共催・後援

- (1) 主催 長野県福祉サービス運営適正化委員会
- (2) 共催 社会福祉法人長野県社会福祉協議会、長野県社会福祉法人経営者協議会
- (3) 後援 長野県（予定）

3 開催方法

本年度の研修会は、新型コロナウイルス感染症予防対策として会場に一堂に会して行う研修方法は中止し、「YouTube」を利用した動画配信（限定公開）の方法にて行います。

4 期日（視聴可能期間）

令和2年10月26日（月）9:00 開始 ～ 令和2年11月13日（金）17:00 終了
（期間中は、いつでも視聴できます。）

5 参加対象者 福祉施設・保育所・市町村社協・介護保険事業者等の苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員他

6 定員 なし

7 受講料 無料

8 内容

- 講義「福祉サービスにおける苦情の現状と対応の実際について」（仮題）
 - ーソーシャルワークの視点を持った苦情対応をー
 - ・【パートⅠ】「長野県における苦情対応の現状について」（10分）
 - ・【パートⅡ】「福祉サービスにおける苦情対応の実際について」（45分）
- 講師 川島 良雄 氏
（長野大学社会福祉学部 学部長・教授、長野県福祉サービス運営適正化委員会委員長）

9 申込方法

長野県社会福祉協議会ホームページ (<http://www.nsyakyo.or.jp>) にある本研修会の申込フォームからお申込みください。（申込フォームは、トップページの下の部分にあります。画面を下にスクロールして確認してください。）

10 申込締切 令和2年9月18日（金）

11 受講決定について

- (1) 受講決定した場合、申込フォームに入力されたメールアドレスあてに「受講用アドレス」を、10月16日（金）までに送信します。送信するメールアドレスは「fukushi7109@nsyakyo.or.jp」になりますので、このアドレスを受信できる状態にしておいてください。

※注) 10月16日（金）までに、「受講用アドレス」のメールが受信されない場合は、下記の問合せ先まで、メールで連絡をいただくようお願いいたします。

12 その他

- (1) 本年度の研修会は、新型コロナウイルス感染症予防対策のため、当初予定していた研修方法を変更して開催します。よって、「研修福祉ガイド2020 きゃりあねっと」に掲載されている本研修の内容や申込方法等とは変更になっていますのでご承知おきください。
- (2) 「長野県社会福祉法人経営者協議会」は長野県内で社会福祉施設を運営する社会福祉法人を会員とする協議会です。（事務局：長野県社会福祉協議会内、TEL 026-224-3700）
- (3) 参加申込書に記載された個人情報は、本研修会の参加とりまとめのみに使用することとし、他の目的には使用しません。
- (4) 自然災害や犯罪予告等により参加者及び職員の安全を確保できないと判断し、本研修会を中止または延期する場合は、長野県社会福祉協議会ホームページに掲載して通知しますのでご確認ください。

13 問合せ先

長野県福祉サービス運営適正化委員会事務局（長野県社会福祉協議会内）

- ・所在地 〒380-0928 長野市若里7-1-7
- ・電話：026-226-2210
- ・メールアドレス：fukushi7109@nsyakyo.or.jp