

## 2019年度 苦情対応実践講座開催要領

- 1 趣旨 苦情解決責任者及び苦情受付担当者を対象に、基本的な姿勢とスキルを確認するとともに、グループワーク等をとおして、利用者や家族などとの信頼関係を深める実践的な苦情対応の向上をめざします。
- 2 主催 長野県福祉サービス運営適正化委員会
- 3 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
- 4 日時・会場  
【中南信会場】研修番号：A B 192011  
日 時 6月13日（木） 13：00～16：00  
会 場 松本市浅間温泉文化センター [松本市浅間温泉 2-6-1]  
  
【東北信会場】研修番号：A B 192012  
日 時 6月14日（金） 13：00～16：00  
会 場 ホクト文化ホール（長野県県民文化会館）[長野市若里 1-1-3]
- 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
- 6 定 員 各会場 100名 （定員になり次第締め切ります。）
- 7 受講料 3,000円（長野県社会福祉法人経営者協議会の会員は2,000円）
- 8 内 容 12：00～ 受付  
13：00～13：10 開会・オリエンテーション  
13：10～16：00 講義・グループワーク  
テーマ「事例から学ぶ苦情対応とリスクマネジメント」（仮題）
- 9 講 師 株式会社安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏
- 10 申込方法 次の期間内に別紙の参加申込書をFAX送信、またはホームページ「きやりあねっと」からお申し込みください。  
○申込期間 4月8日（月）～5月10日（金）  
○問合せ先 長野県福祉サービス運営適正化委員会（TEL：026-226-2210）
- 11 受講決定と参加費の振込について  
（1）受講決定した場合、受講決定通知兼請求書をメールで送信します。（5月中旬頃から送信予定）  
（2）受講決定通知に基づいて参加費をお振込みください。（例年2重振込がありますのでご注意ください。）

- (3) 受講決定通知は入金後有効になります。
- (4) 入金いただいた参加費は原則お返しできませんのでご注意ください。

## 12 当日の受付方法

研修会当日は、受付に受講決定通知をご持参下さい。受講決定通知をお持ちでない方は原則受講できません。

## 13 その他

- (1) 各会場とも駐車場に限りがありますので出来るだけ乗り合わせをお願いいたします。
- (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経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、本講座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。

## 14 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）  
（長野市若里7-1-7 TEL：026-226-2210）