

# 令和元年度 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 日時・会場

【中南信会場】研修番号：A B 192021

日 時 令和元年 10 月 24 日（木） 13：00～16：00

会 場 長野県伊那文化会館 [長野県伊那市西町 5776]

【東北信会場】研修番号：A B 192022

日 時 令和元年 11 月 14 日（木） 13：00～16：00

会 場 メセナホール（須坂市文化会館）[須坂市墨坂南 4-5-1]

**4 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

**5 定 員** 各会場 500 名（定員になり次第締め切ります。）

**6 受講料** 1,500 円（長野県社会福祉法人経営者協議会の会員は 1,000 円）

## 7 内 容

12：00～13：00 受 付

13：00～13：10 開 会 挨拶・オリエンテーション

13：10～16：00 シンポジウム「福祉サービスにおける苦情の把握と対応について」（仮題）

職員の接遇やサービス内容等に関する苦情、障がいを持つ利用者や、利用者（保育園児含む）の保護者・家族への対応、再発防止や安全配慮義務、第三者委員の役割など、事業所としての苦情対応のあり方について考えていきます。

シンポジスト 長野県福祉サービス運営適正化委員会委員（苦情解決合議体委員）

神戸 美佳 氏（弁護士）

小宮山 直道 氏（社会福祉士）

岩田 宜己子 氏（精神保健福祉士）

コーディネーター 川島 良雄 氏（長野県福祉サービス運営適正化委員会委員長）

## 8 申込方法

参加申込書（FAX送信）、またはホームページ「きゅりあねっと」からお申込みください。

9 申込期間 令和元年7月1日（月）～8月30日（金）

## 10 受講決定と受講料の振込について

- (1) 受講決定した場合、メールで「受講決定通知書」及び「請求書」を送信します。  
(それぞれ、開催日の1か月前頃を予定しています。)
- (2) 請求書に基づいて受講料をお振込みください。(例年、二重振込が多く発生していますので、ご注意ください。)
- (3) 受講決定通知書は入金後有効になります。
- (4) お振込みいただいた受講料は返金できませんのでご承知おきください。

## 11 当日の受付方法

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

## 12 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、TEL026-224-3700)
- (3) 参加申込書に記載された個人情報、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）  
(長野市若里7-1-7 TEL026-226-2210)