

令和4年度 苦情対応システム研修会開催要領

- 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**
 - (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
- 3 **開催方法**

新型コロナウイルス感染症の今後の収束状況等が予測できないため、感染症拡大防止等の観点等から、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4年11月14日（月）9:00 開始 ～ 令和4年12月2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** 1事業所ごと1,500円〔長野県社会福祉法人経営者協議会の会員事業所は1,000円〕
（視聴する人数ごとではありません。）
- 8 **内容**
 - 講義 「苦情相談への対応について」（90分）（仮題）
ー相談援助の知識・技術の活かし方ー
 - 講師 福島 喜代子 氏（ルーテル学院大学 総合人間学部 教授）
- 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>）のトップページにある本研修会の申込フォームからお申込みください。（トップページの下の部分に掲載予定）
- 10 **申込期間** 令和4年7月25日（月）～令和4年9月30日（金）

11 受講決定と受講料の振込について

(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28日(金)までに送信します。なお、「請求書」は申込フォームに入力された住所あてに郵送します。

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28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。

(2) 請求書に基づいて受講料をお振込みください。(例年二重振込がありますので、ご注意ください。)

(3) 入金いただいた受講料は原則お返しできませんのでご注意ください。

12 その他

(1) 受講用資料は、申込をした事業所単位ごと1部を申込フォームに入力された住所あてに事前送付します。PDF形式の資料ファイルもホームページに掲載します。(申込した事業所のみ閲覧可能。)複数部必要な場合は、各事業所にてコピーしてください。

(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、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 〒380-0936 長野市中御所岡田 98-1
- ・電話：026-226-2210
- ・メールアドレス：fukushi7109@nsyakyo.or.jp