

# 令和3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（予定）
- 3 **開催方法**

現在、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、感染症拡大防止の観点から、本年度の研修会も昨年度と同様に「Vimeo」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3年10月25日（月）9:00 開始 ～ 令和3年11月12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（その他参照）
- 8 **内容**
  - 講義 「福祉サービスにおける安全配慮義務について」（60分）（仮題）  
－事業所の法的責任や実際の訴訟事例－
  - 講師 五味 弘行 氏  
（五味法律事務所、長野県福祉サービス運営適正化委員会・苦情解決合議体委員長）
- 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>) にある本研修の申込フォームからお申込みください。なお、申込フォームは7月下旬頃から掲載しますのでご注意ください。（トップページの下の部分に掲載予定）
- 10 **申込期間** 令和3年8月2日（月）～令和3年9月17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15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15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します。

## 12 その他

- (1) 本研修会は、例年、集合研修の形式で受講料 [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)] をいただいて開催しております。しかし、昨年同様、本年度の研修会も、新型コロナウイルス感染症の関係で研修時間を短縮した動画配信形式として開催するため、受講料は無料としておりますのでご了承ください。
- (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 〒380-0936 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