

令和5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、苦情を申し出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など、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

【東北信会場】

日時 令和5年10月26日（木） 13:00～15:30
会場 ホクト文化ホール（長野県県民文化会館）小ホール
〔〒380-0928 長野県長野市若里1-1-3〕

【中南信会場】

日時 令和5年10月30日（月） 13:00～15:30
会場 キッセイ文化ホール（長野県松本文化会館）中ホール
〔〒390-0311 長野県松本市大字水汲69-2〕

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 東北信会場 220名
中南信会場 500名
(各会場、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
13:10～15:30 講演 「苦情解決の基本的姿勢と組織対応」
～コミュニケーションの視点から～（仮題）
講師 北本佳子氏
(昭和女子大学人間社会学部福祉社会学科 教授)

8 申込方法 長野県福祉研修実施団体共同サイト「きやりあねっと」からお申込みください。
URL <https://www.career-net.jp/>
(「きやりあねっと」へ事業所登録(登録無料)の上、事業所単位でお申込みください。)

9 申込期間 令和5年7月25日(火)～9月15日(金)

10 受講決定と受講料の振込について

- (1) 申込期間最終日から概ね1週間後に受講決定通知書及び請求書をメールで送りますのでお振込みをお願いします。
- (2) 受講のキャンセル・受講者の変更は、受講決定通知書及び請求書送信前のみ受け付けます。受講管理システムから変更送信後、本会あてメールで連絡をお願いします。
- (3) 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、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)
(長野市中御所岡田 98-1 TEL 026-228-4244 FAX 026-228-0130
E-mail fukushi7109@nsyakyu.or.jp)