

令和2年度 福祉サービス苦情解決機能強化セミナー 開催要綱

▶ **目的** 福祉サービスの利用者やその家族等が抱える思いを気兼ねなく伝えられること、その思いに対し、迅速かつ適切に応えられる環境や仕組みを事業所として整え、実践することは、サービスの質を高め、双方の信頼関係を強くすることにつながります。
本セミナーでは、苦情対応に求められる事業所としての姿勢や苦情解決のあり方等について研鑽を深め、また、利用者等からの要望からその適切な対応等に関する知識および技術を深めることを通じ、福祉サービス事業所における苦情解決機能等の一層の向上を図ることを目的とします。

▶ **主催** 福井県運営適正化委員会、社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

▶ **対象** ①福祉サービス事業所の苦情受付担当者および苦情解決責任者
②福祉サービス事業所の第三者委員
③市町福祉行政担当者 計 100名

▶ **日時および内容** 令和2年11月12日(木) 13:50~15:30 (13:20頃入室開始)

▶ **実施方法** ZOOM(テレビ・Web会議ツール)を使用してのオンライン研修
受講に必要な環境

*ZOOMをダウンロードしたパソコン(またはスマートフォン)

*通信環境(Wi-Fiによる接続ですと通信が途切れる可能性があるため、PCの場合は有線による接続を推奨。可能な限り周囲の声などが入らない環境)

*ヘッドフォンセット(マイク付きイヤホンまたはPC備え付けのマイク)

*WEBカメラまたはPC備え付けのカメラ(聴講のみの場合は不問)

▶ **会場** 受講者が所属する事業所内

*受講したいけれど環境が整わない等の場合、人数に制限がありますが、県社会福祉センター(福井市光陽2-3-22)にてスクリーンによる聴講会場を準備しております。事務局までお問い合わせください。

▶ **内容**

	時間	内容
日程等	13:20~13:50	入室・動作確認
	13:50~14:00	開会
	14:00~15:30	「事業所として求められる苦情解決のあり方 ~苦情解決からサービスの質の向上へ~」(仮題) 講師：福井県立大学 看護福祉学部 社会福祉学科 教授 吉川 公章氏 ・苦情の捉え方や苦情からサービスの質の向上につなげるための視点やポイント等を学ぶ ・苦情を事業所全体で共有することの重要性や解決に向けたプロセス等を学ぶ 他 (質疑応答、休憩を含む)
	15:30	閉会

【講師紹介】吉川 公章氏

医療法人栗山会 飯田病院ソーシャルワーカー、青森県立保健大学専任講師、聖隷クリストファー大学准教授を経て2010年現職。専門は、社会福祉学、ソーシャルワーク、保健医療福祉（精神保健福祉）。主な社会・地域活動として、(社)日本精神保健福祉士協会認定スーパーバイザー、福井県社会福祉協議会福祉サービス第三者評価決定委員会委員等を務めている。

▶ **受講申込** 福井県社会福祉協議会のホームページよりお申込みください。

<http://www.f-shakyo.or.jp> 福井県社会福祉協議会 > トピックス

または、> 組織 > 福井県運営適正化委員会 > トピックス のいずれかより、「福祉サービス苦情解決機能強化セミナー」申込フォームにてお申込みください。なお、下記QRコードを読み取ることで、申込フォームから申し込むことも可能です。

受講決定の場合は、申込書に記載されたメールアドレスに受講決定通知、およびZOOM手順書、参加のための「URL」と「ミーティングID」「パスワード」を案内します。なお、定員超過等で受講不可の場合は、申込者あて直接ご連絡いたします。

申込締切日 令和2年10月16日(金)



▶ **受講料** 1名につき、2,000円

※受講決定者には受講決定通知をメールにて送付いたします。決定通知を確認後、セミナー当日までにお振込みをお願いします。(振込用紙は送付しません)

<振込先>

福井銀行 学園出張所 (普通) 1129277
社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

※1) 一旦振込まれた受講料については、基本的に返金いたしません。資料をもって代えさせていただきます。ただし、主催者の都合(例えば、通信機器不具合や申込人数の都合により申込の辞退を求める場合など)には返金いたします。

※2) 振込手数料は、申込者でご負担ください。

▶ **事前質問への回答** 受講申込希望者は、下記質問への回答を申込時に必ずご入力ください。

「苦情相談や対応において、どんなことに困っていますか？」

▶ **留意事項**

*セミナーの録音、録画、撮影は禁止いたします。

*受講者側のシステムトラブル、接続の不具合等から本セミナーに参加できなかった場合や途中の切断、音声に乱れが生じた場合であっても原則、参加費の返金はいたしませんのでご了承ください。

▶ **個人情報の取扱い**

受講者の所属・氏名等個人に関する情報は、福井県社会福祉協議会の個人情報保護に関する基本方針および個人情報保護規程に基づき適正に取扱い、本セミナーの運営・管理の目的に限り使用します。

▶ **問合せ先**

福井県運営適正化委員会事務局(担当:大嶋)

〒910-8516 福井市光陽2丁目3番22号 福井県社会福祉協議会内

TEL0776-24-2347 / FAX0776-24-8942 / Eメール shisetsu@f-shakyo.or.jp