

令和3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意見・要望等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 200名

▶ **日時および内容** 令和3年11月19日(金) 13:50~16:30 (13:20 頃入室開始)
◇ 第1部のみ参加の場合は13:50~15:10となります。
◇ 第2部(15:20~16:30)は、希望者(事例提供者)同士による参加型の事例交換会となります。

▶ **実施方法** ZOOM(テレビ・Web会議ツール)を使用するオンライン研修
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。)
- ◇ ヘッドホンセット(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要)

▶ **会場** 受講者が所属する事業所内
◇ 今年度は聴講会場を準備いたしませんのでご了承ください。

▶ **内容**

日程等	時間	内容
	13:20~13:50	入室・動作確認
	13:50~14:00	開会(あいさつ・オリエンテーション)

第1部	14:00~15:10	<p>講義「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)</p> <p>講師：東洋大学 社会学部 社会福祉学科 教授 高山 直樹氏</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>(質疑応答を含む)</p> <p>※ 講義の聴講のみで、事例を提出されない方は、ここで終了です。</p>
	15:10~15:20	休憩
第2部	15:20~16:00	<p>相互事例交換会(ブレイクアウトルーム) ※アトランダム</p> <p>※ 事前に事例を提出した方のみ参加することが可能です。</p>
	16:00~16:30	まとめ(質疑応答を含む)
	16:30	閉会

【講師紹介】高山 直樹氏

専門は、権利擁護システム、障害者の地域生活支援、ソーシャルワークなど。主な社会・地域活動として、特定非営利活動法人湘南ふくしネットワーク オンブズマン理事長、横浜市福祉サービス第三者評価委員会委員、障害分科会長、相模原市社会福祉審議会身体障害部会会長、横浜市神奈川区社会福祉協議会 地域福祉策定計画委員長等を務めている。



▶ **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。

<https://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 のいずれかにより、「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3年11月4日(木)



▶ **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。(振込用紙は送付いたしません。)

＜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。

第2部の事例の提出について

「事例交換会(ブレイクアウトルーム・アトランダム)」へ参加を希望される方は、個人情報記入せず、申込フォームに事例を記載して提出してください。(必須) 当日資料として、すべての事例を第2部参加者に提供します。

[記入例：事例における文字数や要約のイメージ] 200文字程度にまとめてください。

分野	障害	事業種別	障害者支援施設	申出人	利用者
申出概要	利用者本人の希望により、ある日のケース記録を開示し、見せたところ、記載内容について苦情あり。「私の言動が『いつものわがまま』と書いてあるとは許せない。外出の機会をもう少し増やしてほしいと希望しただけなのに・・・」とキツイ口調で抗議あり。				
対応状況	「外出を増やしてほしい」との要望に対して職員が不適切な捉え方をしていたこと、十分かつ適切な対応をしなかったこと、更には利用者の言動に対して不適正な記録をしたことについて、施設長が謝罪した。				

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・管理の目的に限って使用します。

問合せ先

福井県運営適正化委員会事務局 (担当：小澤澄子)
 〒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 kujyo@f-shakyo.or.jp