

令和5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 300名

▶ **日時および内容** 令和5年11月7日(火) 13:30~16:20 (13:00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要)

▶ **会場** 受講者が所属する事業所内
◇ 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・時間	内容
13:00~13:30	入室・動作確認
13:30~13:40	開会 (あいさつ・オリエンテーション)
13:40~15:10 (90分)	<p>■ 講義: 「“苦情” を活かせばサービスが変わる ~ 苦情から学ぶクオリティマネジメント ~」 (仮題)</p> <p>講師: 西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科 教授 倉田 康路 氏</p>
15:10~15:20	休憩
15:20~16:05 (45分)	<p>■ 事例発表: 「苦情対応の実際」 ~ 実際の事例から対応を考える ~</p> <p>※ 事前に依頼した事例提供者に事例 (高齢・障害・児童) を発表していただきます。</p>
16:05~16:20 (15分)	■ まとめ
16:20	閉会

【講師紹介】倉田 康路（くらた やすみち）氏
西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科 教授

西九州大学大学院教授・健康福祉学部長を経て、西南学院大学教授、博士(社会福祉学)・社会福祉士、国土庁国民生活の将来像懇話会委員、社会福祉士国家試験委員、日本福祉教育・ボランティア学習学会理事などを歴任し、日本社会福祉学会理事、日本看護福祉学会理事など。

また、福祉経営・実践関係では、社会福祉法人聖母の騎士会理事、社会福祉法人佐賀ライトハウス六星館理事、認定特定非営利活動法人たすけあい佐賀理事、福祉サービス評価センターさが評価委員長、佐賀県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情処理委員などを歴任している。



▶ **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、申込締切以降に、申込書に記載されたメールアドレスあて「受講決定通知」、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5年10月10日（火）



▶ **受講料** 1名につき、2,000円

※ 受講決定者には、申込締切日以降に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、セミナー開催3日前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。）

- ◇ 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。
- ◇ 振込手数料は、申込者でご負担ください。

▶ **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。

▶ **苦情対応事例の提出**

本セミナーでは、申込みの際にできる限り「苦情対応事例」の提出にご協力くださいますようお願いいたします。※1 事業所から複数名参加する場合は、参加者全員ではなく、1事業所あたり1事例で結構です。

事例提出にあたっての注意事項、記入していただきたい項目（内容）については次のとおりです。

	事業所として苦情を受けた経験が ある 場合	事業所として苦情を受けた経験が ない 場合
注意事項	<p>本セミナー受講申込者が所属する事業所で対応した苦情のうち、“解決に苦慮した”または“最も印象に残っている”事例を1つ選んで記入してください。</p> <p>記入にあたっては、苦情申出人（個人）等が特定されないよう十分に配慮してください。</p>	<p>本セミナー受講申込者が所属する事業所における“苦情の芽”（問題、苦情として訴えられかねない事柄）について、その内容を1つ選んで具体的に記入してください。（例：「利用者に対して、言葉遣いが乱暴な職員がいる」、「丸見えの介護が散見される」、「利用者に対して、力づくで対応しているとしか受け取れない言動を行使している職員がいる」など）</p> <p>記入にあたっては、利用者や家族等（個人）が特定されないよう十分に配慮してください。</p>
申込みの際に記入していただきたい項目（内容）	<ol style="list-style-type: none"> ① 事業所の種別 ② 苦情の申出人は誰か（本人、家族など。年齢、続柄など。申出人の状況など。） ③ どのような内容の苦情であったか。 ④ それに対して、どのような取組（対応）を行い、その結果どうなったか。（解決に至っていない場合は、どの段階にあるか。） ⑤ その苦情の事例からどんな教訓を学んだか。（今後、どのような点に留意すれば、このような苦情の発生を未然に防げるか。） 	<ol style="list-style-type: none"> ① 事業所の種別 ② 苦情として訴えられかねない事例の対象者は誰か。（本人、家族など。年齢、続柄など。対象者の状況など。） ③ どのような内容か。 ④ それに対して、どのような取組（対応）を行うことが適切か。 ⑤ あなたが“苦情の芽”だと考える問題を解決するにはどうすればよいか。（解決方法）

▶ 苦情対応事例の取扱い

提出いただいた事例は、本セミナーにおいて一部活用するほか、福井県運営適正化委員会が行う福祉サービスの質の向上に向けて活用させていただきますので、予めご了承ください。

提出いただいた事例は、基本的にそのまま使用させていただきますが、個人のプライバシー保護の観点等から、必要に応じて事務局で加筆修正することもありますので、ご了承ください。

※ 事業所名、作成者氏名は公表しません。

▶ 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：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