

# 令和6年度 福祉サービス苦情解決機能強化セミナー 開催要綱

## 1. 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、利用者等からの苦情の引き出し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。

## 2. 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

## 3. 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

## 4. 日時、会場 及び定員

日時	令和6年12月10日（火） 13:00～16:30	令和6年12月11日（水） 13:00～16:30
会場	福井産業会館 本館展示場 （福井市下六条町 103 番地）	武生商工会館 4階「パレットホールABC」 （越前市塚町 101）
定員	各会場150名（先着順） ※ 定員到達後の申込の際は、ご希望と違う会場での案内となる可能性もありますので ご了承ください。（定員に達した際は県社協HPでお知らせします。）	
日程等	13:00	開会
	13:10	基調報告「福祉サービス事業所における苦情対応の取組状況について」 福井県運営適正化委員会
	13:30	講義：「事業所として求められる苦情解決体制の在り方 ～苦情解決からサービスの質の向上へ～（仮）」 元立教大学コミュニティ福祉学部 教授 福祉サービスの質向上委員会 副委員長 平野 方紹 氏
	14:30	演習：「苦情対応の実際」～実際の事例から対応を考える～
	16:30	閉会

## 【講師紹介】

### 平野 方紹 氏

(元立教大学コミュニティ福祉学部 教授/福祉サービスの質向上委員会 副委員長)

日本社会事業大学社会福祉学部社会事業学科を卒業後、埼玉大学大学院経済科学研究科を修了：修士（経済学）、埼玉県職員、日本社会事業大学社会福祉学部福祉計画学科准教授、立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科准教授を経て、令和3年に立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科 教授を定年退職。現在は、立教大学コミュニティ福祉学部 キャリア支援講師、秀明大学看護学部 非常勤講師・東京医療保健大学大学院 兼務教員として活躍。



また、厚生労働省障害者総合支援法対象疾病検討会副会長、埼玉県発達障害総合支援センター発達障害者支援地域協議会会長、川越市社会福祉審議会委員（児童福祉専門分科会会長）、新座市障がい者施策委員会委員長、志木市自立支援協議会会長などを歴任している。

## 5. 受講申込

<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。

右記 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。

なお、定員になり次第、締め切らせていただきますのでご了承ください。

※申込期限内に定員に達した場合は本会 HP にて掲載いたします。



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfr68B8390spGASGFKN\\_5rn7\\_R9i50VLhZrcm-wWnv7yPyVLQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfr68B8390spGASGFKN_5rn7_R9i50VLhZrcm-wWnv7yPyVLQ/viewform)

申込締切日 令和6年11月15日（金）

## 6. 受講料

1人につき、3,500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 10 日前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）
- ◇ 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、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。

## 7. 苦情対応事例の提出

本セミナーの受講申込者には、所属する事業所において「対応に苦慮した」または「印象に残っている」などといった「苦情対応事例」を予め提出いただきます。

**※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 <b>ある</b> 場合	事業所として苦情を受けた経験が <b>ない</b> 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"> <li>① 事業所の種別</li> <li>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。）</li> <li>③ どのような内容の苦情であったか。</li> <li>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。）</li> <li>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。）</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 事業所の種別</li> <li>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。）</li> <li>③ どのような内容か。</li> <li>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。</li> <li>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）</li> </ol>

## 8. 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。

## 9. 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。

## 10. 問合せ（参加申込）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

TEL 0776-24-2347 / FAX 0776-24-8942 / e-mail kujyo@f-shakyo.or.jp

## 【会場案内図】

■令和6年12月10日（火）

福井県産業会館「本館展示場」（福井市下六条町 103 番地）



■令和6年12月11日（水）

武生商工会館 4階「パレットホールABC」（越前市塚町 101）

