

令和5年度 社会福祉事業者による苦情解決制度 「苦情解決責任者及び第三者委員研修会」 開催要綱 ～事業所における苦情解決制度の推進を目指す～

1 目的

社会福祉施設や事業所は、社会福祉法により、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に対して、適切な解決に努めることが求められています。

事業所に寄せられるさまざまな苦情は、福祉サービスの具体的な改善に関わる内容であるとともに、利用者の日々の生活に関する希望や要望を含むものとして広く受け止めていく必要があります。さらには、組織として責任ある対応を行うことが、苦情を長期化・困難化させず、利用者との信頼関係を築くこととなります。

そこで、本研修会では、苦情解決責任者及び第三者委員などに必要な知識や事例を学び、組織としての苦情対応能力の向上を目指し、苦情解決制度の体制整備を図るために開催します。

2 主催

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会

3 日時・研修内容

令和6年1月16日（火）午後1時～午後4時30分 会場の受付開始12時40分から

【研修内容】（都合により内容の一部や時間割が変更になる場合があります。）

時間	内 容
13:00	開会挨拶・オリエンテーション
13:10	【講義】 「福祉サービス事業に関する苦情解決の目的や仕組み」について(仮題) 講師 全国社会福祉協議会 中央福祉学院 主任教授 山下 興一郎 氏
14:30	<休憩(10分間)>
14:40	【事例報告】事業所の苦情体制整備の状況と具体的な苦情対応事例の紹介 〔報告①〕 障害者分野(就労移行支援・就労継続支援 B 型・生活介護) 社会福祉法人昭徳会 授産所高浜安立 施設長 改田 健児 氏 〔報告②〕 児童分野(保育園・こども園) 社会福祉法人知多学園 副理事長 磯部 友孝 氏
16:00	【全体会・まとめ】
16:30	閉会・連絡事項等

4 形式

会場参加とオンライン参加の複合（ハイブリット）形式を参加者ごとに選択できます。

【会場参加】愛知県社会福祉会館 5階 第一研修室（名古屋市東区白壁一丁目50番地）

【オンライン参加】Zoomを使用したオンライン研修

5 参加対象者（県内で社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を実施している事業所）

- (1) 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者の職員
- (2) 社会福祉施設・事業所から苦情対応のため第三者委員を委嘱されている方
- (3) 福祉サービス提供事業者の管理者等で特に受講を希望する方

6 参加定員

会場参加者 100名

オンライン参加者 150名

※申込期限前でも、参加対象者で定員に達した場合は募集を締め切ります。

7 参加費

参加者ひとり 1,000円

※参加決定の通知後、指定された口座にお振込みください。

なお、振り込まれた参加費については、参加辞退等による返金はありません。

8 申込方法および申込期日

原則、事業所・施設ごとに下記 URL の申込フォームからお申込ください。

【 <https://onl.la/315FPt6> 】

※申込フォームには1名ずつご記入ください。

申込締切日
令和5年12月8日(金)



9 参加決定

申込フォームに記載いただいたメールアドレス宛に参加決定通知および参加費納入の案内を送付します。なお、研修の資料は、オンライン参加の方は、参加費納入確認後、研修当日までに送付、会場参加の方は当日会場での配布となります。

参加決定通知時期
令和5年12月中旬

10 その他

- (1) 会場には、駐車場がありませんので公共交通機関をご利用ください。
- (2) 研修当日の開催地において、荒天による特別警報、暴風警報、暴風雪警報のいずれかが発表され、研修開始の2時間前までに解除されていない場合は、研修を中止します。なお、開催の判断に迷う場合は、下記の県社協HP 荒天・災害時連絡ブログをご確認ください⇒ <https://blog.goo.ne.jp/aichifukushi>
- (3) 申込者の個人情報は、当研修の運営に限り使用し、他の目的には使用しません。

11 申込先・問合せ先

〒461-0011 名古屋市東区白壁 1-50 愛知県社会福祉会館 3階
社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局
TEL 052-212-5515 担当 宇井・高村

12 会場案内(※会場参加の場合)

【愛知県社会福祉会館へのアクセス】(名古屋市東区白壁 1-50)



交通 地下鉄名城線「名古屋城」 2番出口から東へ徒歩約10分
名鉄瀬戸線「東大手」から東へ 徒歩約6分
名古屋市基幹バス「清水口」から徒歩約2分
名古屋市市バス「清水口」から徒歩約1分