

平成29年度苦情受付担当者研修【基礎編、応用編】実施要領

1. 目的 平成29年3月に改正された厚労省通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」にもあるように、社会福祉事業経営者は提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情へ適切な解決にさらに努めなければならないとされた。苦情への適切な対応は、利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会的信頼性の向上にもつながるものである。本研修会を通じて、苦情の本質を理解しながら適切な対応をとるための基本的な事項と、その過程を通じて福祉サービスの質の向上を目指すことを目的として開催する。
2. 主催 社会福祉法人福島県社会福祉協議会 福島県運営適正化委員会
3. 日時 【基礎編】 平成29年10月30日（月） 10:00～15:15
【応用編】 平成29年11月20日（月） 10:00～16:00
4. 会場 【基礎編】 郡山ユラックス熱海 2階 大会議室
郡山市熱海町熱海2丁目148-2 Tel024-984-2800
【応用編】 福島県農業総合センター 多目的ホール
郡山市日和田町高倉字下中道116 Tel024-958-1700
5. 受講対象者 【基礎編】 苦情に係る基本的な事項を学びたい方
(概ね、経験年数4年未満)
【応用編】 苦情の基本を理解し、活動をさらに向上したい方
(概ね、経験年数4年以上)
※ 原則として、各回1施設（事業所）1名に限ります。
6. 定員 100名 ※ 定員を超えた時点で締め切りますのでご了承ください。
7. 研修経費 2,000円 ※当日受付にて申し受けます。
8. 研修内容 別紙プログラムのとおり。
9. 参加申込 別紙「参加申込書」に所要事項を記入のうえ、FAXにて
平成29年10月5日（木）まで に下記へお申込み下さい。
(各回共通)

(申込み・問合せ先) 福島県運営適正化委員会
〒960-8141 福島市渡利字七社宮111 福島県総合社会福祉センター3階

FAX 024-524-2228

TEL 024-524-2224 (研修専用)

10. 個人情報の取扱い 本研修会において受講申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的にのみ利用させていただきます。なお、本研修会の名簿に事業所名・職名・氏名を掲載いたします。
11. その他 昼食は各自準備してください。(両施設とも、館内にレストラン等はありませんので、ご注意下さい ※ユラックス熱海のレストランも9/30で閉館となります)

平成29年度 苦情受付担当者研修(基礎編)プログラム

日 時 : 平成29年10月30日(月)

会 場 : 郡山ユラックス熱海 2階 大会議室

時間案	研 修 科 目	講 師
9:30～10:00	受 付	
10:00～10:10	オリエンテーション	
10:10～10:20	開会あいさつ	福島県運営適正化委員会 委員長 村 田 清 氏
10:20～11:20	講 義 「苦情解決制度の仕組みと意義について」	福島県運営適正化委員会 副委員長 苦情解決部会委員 いわき明星大学 教 授 鎌田 真理子 氏
11:20～12:00	講 義 「福祉施設をめぐる法的諸問題について」	福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員 新白河総合法律事務所 弁 護 士 湯 坐 聖 史 氏
12:00～13:00	昼 食 ・ 休 憩	
13:00～15:00	パネルディスカッション 「苦情相談事例から学ぶ 福祉サービスの向上について」	福島県運営適正化委員会 苦情解決部会 部会長 大川原 順子 氏 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員 新白河総合法律事務所 弁 護 士 湯 坐 聖 史 氏 ほか、苦情解決部会委員一同
15:00～15:15	振 返 り ・ 閉 会	福島県運営適正化委員会 委員長 村 田 清 氏

平成29年度 苦情受付担当者研修(応用編)プログラム

日 時：平成29年11月20日(月)

会 場：福島県農業総合センター 多目的ホール

時間案	研 修 科 目	講 師
9:30～10:00	受 付	
10:00～10:10	オリエンテーション	
10:10～10:20	開会あいさつ	福島県運営適正化委員会 委員長 村 田 清 氏
10:20～11:20	講 義 「苦情解決制度の仕組みと意義について」	福島県運営適正化委員会 副委員長 苦情解決部会委員 いわき明星大学 教 授 鎌田 真理子 氏
11:20～12:00	講 義 「福祉施設をめぐる法的諸問題について」	福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員 新白河総合法律事務所 弁 護 士 湯 坐 聖 史 氏
12:00～13:00	昼 食 ・ 休 憩	
13:00～15:00	パネルディスカッション 「苦情相談事例から学ぶ 福祉サービスの向上について」	福島県運営適正化委員会 苦情解決部会 部会長 大川原 順子 氏 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員 新白河総合法律事務所 弁 護 士 湯 坐 聖 史 氏 ほか 福島県運営適正化委員
15:00～15:10	休 憩	
15:10～16:00	講 義 ・ 振 返 り 「福祉の仕事を倫理的視点から考える」	福島県運営適正化委員会 委員長 村 田 清 氏
16:00	閉 会	