

「苦情事例への対応を考える～苦情解決研修会」のお知らせ

1 目的

社会福祉の現場では、苦情解決の仕組みが整っている事業者が 8 割を超え、苦情受付担当者や責任者などが配置されていることがアンケート調査でも把握されています。

しかし実際には、日々の支援の中で苦情に対応することの難しさを感じている方も多いのではないのでしょうか。

今回の研修では、実際の苦情事例を用いて、苦情について様々な視点から考え、対応の検討を行います。

2 対象

神奈川県内の社会福祉事業者(社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業)に所属の

①または②の方

①苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員ほか苦情解決に携わっている職員

②職員で苦情対応について学びたい方

※上記以外の事業者に所属の方の申込みも受け付けますが、定員を超えた場合は、社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業者を優先とし、かつ各事業所から1名の参加とさせていただきます。

3 日時

平成 27 年 7 月 14 日(火)

A コース 9:30～12:30(高齢分野の事業者)

B コース 13:30～16:30(障害・保育・児童・その他の分野の事業者)

A・Bコース 各60名定員

参加費 1人 2,000 円 当日受付にてお支払いください

4 内容

「苦情事例への対応を考える」(事例検討と講義)

利用者の権利擁護のための苦情解決のあり方、苦情解決の役割を学びます。

事例を用いて苦情への対応(原因、今までの支援内容、同様の苦情が起こらないための改善策など)についてグループワークで検討します。

講師 山下 興一郎 氏(淑徳大学総合福祉学部准教授)

講師紹介

2013 年 4 月より現職。専門は地域福祉、権利擁護、サービス評価等。

以前に 21 年間勤務した全国社会福祉協議会では、児童福祉部等さまざまな部署を経験。

福祉サービス第三者評価、権利擁護、苦情解決等を担当し、特に苦情解決については、全国の運営適正化委員会相談員の育成・資質向上のため、研修企画や事例検討の方法について関わった経験を持つ。

5 申込み

本申込書にご記入の上、事業所ごとに FAX でお申し込みください。 ※ 6月5日(金)締め切り

※ 受講決定通知及び事例提出の様式は、6月15日(月)までに事業所宛にお送りいたします。
15日を過ぎても届かない場合は、必ず事務局あてお問い合わせください。

【事例提出について】

受講決定後、研修参加者の方には、指定された様式(A4用紙1枚程度)により苦情対応の事例を6月30日(火)までに提出していただきます。

事例をご提出いただけない場合は、研修への参加はできませんのでご了承ください。

提出していただいた事例は、研修当日のグループワーク等にて使用いたします。



【会場】

神奈川県社会福祉会館 第1第2研修室

横浜市神奈川区沢渡4-2

電話 045-311-1421

【主催及び問い合わせ先】

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター内

電話 045-312-1121(内線 3558)

FAX 045-322-3559

平成27年度 「苦情事例への対応を考える～苦情解決研修会」 参加申込書

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局(FAX045-322-3559)行き

平成27年度「苦情事例への対応を考える～苦情解決研修会」への参加を申し込みます。

(フリガナ)

法人名

(フリガナ)

事業所名

住所 〒

担当者名

連絡先電話

FAX

種 別 (該当分野に○をし てください)	高 齢
	→A コース 障害(身体・知的・精神)・保育・児童・その他() →B コース

参加者氏名	該当項目に必ず記入をしてください
(フリガナ)	①苦情解決における役割 (苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員・その他) ②上記の経験年数 (年) ③今までに担当した苦情件数 (件)
(フリガナ)	①苦情解決における役割 (苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員・その他) ②上記の経験年数 (年) ③今までに担当した苦情件数 (件)

※本申込書による個人情報、本研修会の運営目的のみに使用し、その他の用途での使用及び第三者への提供はいたしません。

(R)