

令和4年度 社会福祉事業者による苦情解決制度

受付担当者研修会 開催要綱

1 目的

福祉施設・事業所における苦情相談対応の目的・意義は、権利擁護と福祉サービスの質の向上にあり、これらの視点に立った苦情相談体制の構築や効果的な活用を実現することが求められます。

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かか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。また、組織として責任ある丁寧な対応を行うことが、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になります。

本研修会は、苦情対応に求められる知識について取り上げ、苦情解決制度の推進を図ることを目的に開催します。

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

令和5年1月27日(金) 午後1時30分～午後4時45分

《講義内容》

時間	内 容(予定)
13:20	開会・挨拶・オリエンテーション
13:30	【講義①】 「苦情・クレーム対応研修」(仮題) 【講師】 株式会社インソース 石上 千文 氏
15:00	休憩(10 分間)
15:10	講義②(講義①の続き)
16:45	終了・閉会

4 形式

いずれかの受講方法をご選択ください。

【会場参加】愛知県社会福祉会館 2階ボランティア学習室
(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

福祉サービス提供事業者の苦情受付担当者等、福祉サービス提供事業者の苦情解決責任者、第三者委員等

6 参加定員

会場参加100名

オンライン参加300名

※会場参加の定員を超過した場合は、先着順にて決定します。

7 参加費

2,000円

※参加決定の案内後、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いりません。

8 申込方法および申込期日

下記 URL の申込フォームからお申込ください。

【<https://forms.gle/zPNiFbQGS3RvBzG96>】

※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1月11日(水)



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、研修会資料は、参加費納入確認後、研修当日までに郵送します。

参加決定通知時期
令和5年1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) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況により、すべてオンライン形式で実施する場合があります。
- (3) 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>
- (4) 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

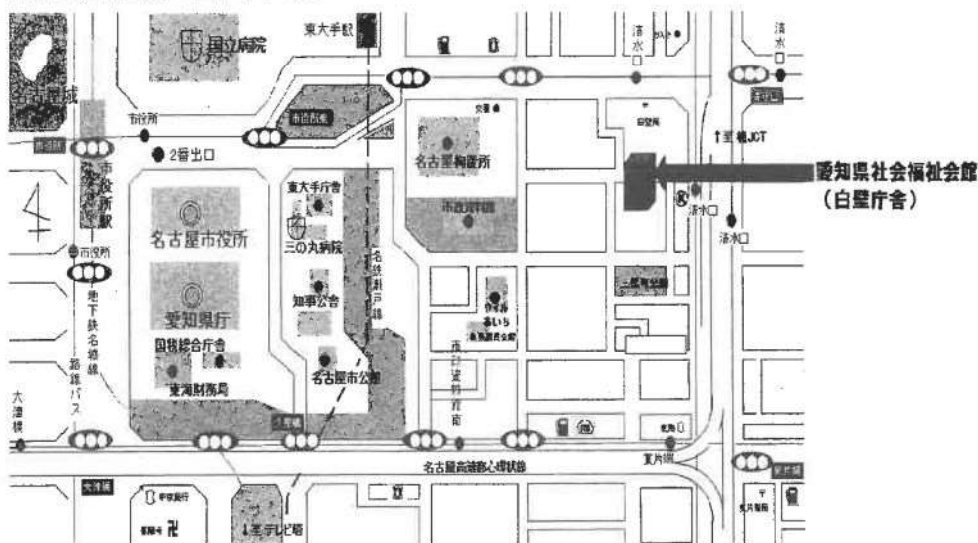
〒461-0011 名古屋市東区白壁 1-50 TEL 052-212-5515

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
担当 中山・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「市役所」 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