

令和6年度 苦情解決システム研修会 開催要綱

1. 趣 旨

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者にはその提供する福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決するため、苦情解決の仕組みの整備と充実が求められています。

特に苦情解決のプロセスにおいて重要なことは、苦情の初期における対応です。ここで不適切な対応をすると、苦情をより複雑化、長期化させるからです。加えて重要なことは、苦情が生じる背景・原因を明らかにし、個々の苦情に対応した解決方法を見出すことです。

そこで、本研修では、児童分野の事業者を対象に、苦情に関する基本的な理解を深め、さらに、対人援助職に必要な基本的な技術について学ぶことを通じて、福祉サービスの質の向上への一助となることを目的に開催します。

2. 主 催 北海道福祉サービス運営適正化委員会

3. 後 援 北海道（予定）

4. 開催日時 2024年10月25日（金） 12:30～17:10

5. 開催場所 北海道立道民活動センター かでる2.7 4階 大会議室
（札幌市中央区北2条西7丁目1番地） ※会場での参加のみ

6. 受講料 1名あたり2,000円

7. 参加対象 児童分野の福祉サービスを提供している事業所において、苦情解決を担う者
（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員など）

8. 定 員 120名（1事業所1名・先着順）

9. 日 程

11:30	12:30	12:40	13:40	15:10	16:10	17:10
受付	開会	基調講演	グループ討議 (意見交換)	グループ 発表	まとめ	

10. 内 容

○ 開会

○ 基調講演「苦情への『初期対応』の重要性とそのあり方」（60分）

講師 北海道福祉サービス運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会 委員

○ グループ討議（意見交換）・グループ発表（150分）

参加者で少人数のグループを編成し、事例を基に苦情の初期相談時における職員対応等について検討、協議を行います。また、いくつかのグループから討議内容を発表いただき、全体

で苦情解決の課題等について共有します。

- 助言者 北海道福祉サービス運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会 委員
○ まとめ「児童分野施設の苦情解決のポイントについて」(60分)
講師 児童養護施設 札幌育児園 里親支援専門相談員 奥寺 光子 氏

11. 申し込み方法

下記 URL の参加申込フォームより 2024年10月15日(火) 16時までにお申し込みください。
(<https://forms.gle/DYH6VUufnCVtWahm7>)

※ ただし、定員に達し次第、申込みを締め切ります。

12. 受講料のお振込について

申込受領後に、振込口座を記載した受付確認メールを順次返信いたしますので、受講料を 2024年10月18日(金)までにお振込みください。

※ 研修会専用メール「tekisei@dosityakyo.or.jp」から送信いたしますので、このアドレスを受信できる状態にしておいてください。

13. 新型コロナウイルス感染対策について

本研修会においてはグループ討議(机2本程度の距離を挟んでの対面でのグループ討議)を予定しております。新型コロナウイルス感染症の位置付けが5類感染症に移行し、マスクの着用について個人の判断に委ねることが基本となっておりますが、本研修会参加にあたってはマスク着用をお願いいたします。参加者の事業所等における感染拡大防止のための配慮としてご理解をお願いいたします。

また、会場において定期的に換気を行います。開催当日の気温が低めの場合などに備えて、温度調節できる服装でのご参加をお願いいたします。

14. その他

- (1) 参加申込フォームに記載された個人情報は、本研修会の運営にのみ使用することとし、他の目的には使用しません。
- (2) 自然災害等により参加者及び職員の安全を確保できないと判断し、本研修会を中止または延期する場合は、北海道社会福祉協議会ホームページにて通知しますので、ご確認ください。

15. お問い合わせ先

北海道福祉サービス運営適正化委員会事務局(北海道社会福祉協議会内)

- ・所在地 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地 かでる2・7
- ・電話 011-204-6310(平日の月から金曜日・9時から16時まで)
- ・メール tekisei@dosityakyo.or.jp