

令和6年度 福祉サービス苦情解決関係者等研修会開催要項

1. 趣 旨

近年、介護保険制度や障害福祉制度、社会福祉法人制度等の制度改正が行われ、福祉サービスの提供体制が著しく変化するとともに、これによる福祉サービスの充実に伴い苦情相談内容は多様化、複雑化、困難化してきています。

このような状況の中、「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」（平成29年3月）では、苦情に対し自ら適切な対応を行うことが経営者の責務であることや、苦情がサービスの検証・改善の取り組み強化につながり、その対応の積み重ねが社会的信頼性の向上に繋がると明記されています。

そこで本研修会では、動画講演や事例検討を通じて苦情対応者等の苦情解決・相談対応のスキル向上を目指し、第三者委員の役割や使命を深めることにより、事業所における苦情解決の取り組みを強化し、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催します。

2. 主 催 青森県運営適正化委員会

3. 日 時 (動画配信) 令和6年9月17日(火)～11月29日(金)
 (分野別事例検討会) 令和6年10月2日(水) 障がい者分野
 令和6年10月3日(木) 児童分野
 令和6年10月4日(金) 高齢者分野
 ※いずれも13時から15時30分まで

4. 会 場 東奥日報新町ビル3階 New's ホール「催事場D」

5. 参加対象 福祉サービス事業所等における苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等
注) 第三者委員等はプログラム②の動画配信研修となります。

6. 定 員 ①福祉サービス事業所等における苦情受付担当者、苦情解決責任者向け研修の定員は、各分野150名 ※定員になり次第、締め切りとさせていただきます。
 ②第三者委員等向け研修の定員はありません。

7. プログラム ①福祉サービス事業所等における苦情受付担当者、苦情解決責任者向け研修
※動画講演を必ず視聴の上、事例検討会に御参加ください。

時 間	内 容
動画配信 (60分) 9月17日～11月29日	動画講演「苦情解決の意義とハードクレームへの対応」 講 師 青森県運営適正化委員会委員長 沼田 徹 氏 (沼田法律事務所 弁護士)
12:00～12:50	受 付
12:50～13:00	開 会 挨拶 青森県運営適正化委員会委員長
13:00～15:30 (150分)	事例検討会 一事例で学ぶ苦情解決への対応方法 障がい者分野 10月2日(水) 「障害者福祉サービスでの苦情事例検討」 －障がい者施設・事業所での苦情解決対応方法 講 師 青森県運営適正化委員会苦情解決部会副部長 (青森県精神保健福祉士協会相談役) 藤林 正雄 氏
	児童分野 10月3日(木) 「児童福祉サービスでの苦情事例検討」 －児童福祉施設での苦情解決対応方法 講 師 八戸学院大学短期大学部幼児保育学科 教授 野口 和也 氏
	高齢者分野 10月4日(金) 「高齢者福祉サービスでの苦情事例検討」 －高齢者施設・事業所での苦情解決対応方法 講 師 青森県運営適正化委員会苦情解決部会部長 (青森県介護支援専門員協会会長) 木村 隆次 氏
15:30	閉 会

②第三者委員等向け研修（動画配信研修）

※対象：第三者委員、社会福祉事業等の経営者等

時 間	内 容
動画配信 9月17日 ～11月29日	「苦情解決の意義とハードクレームへの対応」（60分） 講 師 青森県運営適正化委員会委員長 沼田 徹 氏 (沼田法律事務所 弁護士)
	「第三者委員の役割と使命」（60分）＜R5年度 再配信＞ 講 師 青森県運営適正化委員会委員長 沼田 徹 氏 (沼田法律事務所 弁護士)
	「事業所における苦情解決協議の好事例」—第三者委員活動動画（60分） 講 師 元青森明の星短期大学子ども福祉未来学科 教授 丸本 富勝 氏

8. 申込・支払い方法等

- 本研修会申し込み用の Web フォームからお申込み下さい。
青森県社会福祉協議会ホームページ <http://www.aosyakyo.or.jp> の「研修・講座」から「令和6年度福祉サービス苦情解決関係者等研修会」にアクセスください。
Web フォームの各希望分野の URL をクリックいただき「参加申込書」に必要事項を入力の上、令和6年8月23日（金）迄に送信ください。
- 参加決定者には、決定通知書、請求書、参加券を郵送いたします。
※①参加費は請求書に記載する振込口座へ、9月10日（火）迄に入金いただきますようお願いいたします。（振込手数料は各自負担）
②入金後のキャンセル及び当日の欠席については返金いたしません。資料の送付に代えさせていただきます。
- ③事例検討会へお申込みの方は、参加券コピーを当日御持参のうえ受付へ御提出ください。
- 動画配信のアクセス先（URL）は、入金確認ができ次第9月10日（火）頃から申込みアドレスへメール送信いたします。

9. 参加費

- ① 福祉サービス事業所等における苦情受付担当者、苦情解決責任者向け研修
1人 3,000円（税込）
- ② 第三者委員等向け研修（動画配信のみ研修）
1事業所 2,000円（税込）
- ③ ①の研修に参加される方で②の動画講義も視聴希望の場合は 1人 4,000円（税込）

10. 個人情報の取扱いについて

本研修会にお申込みいただいた際に知り得た個人情報は、本研修会の運営に係る目的のみに使用し他の目的で使用することはありません。

11. その他【会場案内図参照】

会場には十分な駐車スペースがございませんので、できるだけ公共交通機関を御利用いただくか、近隣の駐車場を御利用ください。なお、受付は大変混み合いますので、時間に余裕を持って御来場くださいますようお願い申し上げます。

12. 問い合わせ先

青森県運営適正化委員会

〒030 - 0822 青森市中央 3 丁目 20 番 30 号 県民福祉プラザ 2 階

TEL 017 - 731 - 3039 FAX 017 - 731 - 3098 (担当 高杉、小坂)

【会場案内図】

アクセスマップ



所在地

東奥日報新町ビル New's TO-O

〒030-0801 青森県青森市新町 2 丁目 2-11

所要時間

- JR 青森駅から徒歩約 10 分
- JR 新青森から車で約 15 分 ●青森中央 IC から車で約 13 分
- 青森市営バス「県庁通り」バス停から徒歩約 1 分
- 青森市営バス「県庁前」バス停から徒歩約 3 分