

令和6年度 苦情対応システム研修会開催要領

1 趣 旨

福祉サービスを提供する事業所では、利用者からの意見・要望、苦情に的確に対応するため、そうした声を出しやすい環境づくりや職員の意識啓発、第三者委員との連携のなどについて、創意工夫しながら日々取り組んでいます。

本研修では、利用者からの声を事業者、第三者委員としてしっかり受け止め、業務に反映させていくことで、福祉サービスの質の向上につなげていくことを目指します。

2 主 催

長野県福祉サービス運営適正化委員会

3 共 催

社会福祉法人長野県社会福祉協議会、長野県社会福祉法人経営者協議会

4 後 援

長野県（予定）

5 日 時

令和6年（2024年）10月2日（水） 13:00～16:00

6 会 場

塩尻市文化会館レザンホール（塩尻市大門七番町4番8号 TEL. 0263-53-5503）

会場案内：<https://www.raisin.or.jp/access/>

- ・駐車場に限りがありますので、できるだけ公共交通機関でお越しください。（塩尻駅から徒歩約7分）
- ・周辺の第1～3駐車場が満車の場合、マイクロバス等でお越しの場合は、塩尻消防署隣の大型駐車場をご利用ください。大型駐車場からレザンホールは約800M（徒歩約15分）です。時間に余裕を持ってお越しください。

7 参加対象者

福祉施設・保育所・市町村社協・介護保険事業者等の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員など

8 定 員

800名

9 参加費

2,500円（長野県社会福祉法人経営者協議会の会員は1,200円）

10 日 程（予定）

- | | |
|-------------|--|
| 12:00～13:00 | 受付 |
| 13:00～13:10 | 開会・オリエンテーション |
| 13:10～14:00 | 基調講演「福祉サービスの質を高めるための苦情対応（仮）」
講師 平野方紹 氏（元立教大学コミュニティ福祉学部教授） |
| 14:00～14:10 | （休憩） |

14：10～14：50	事例報告
14：50～15：40	パネルディスカッション パネリスト（調整中） コーディネーター 平野方紹氏（再掲）
15：40～15：50	まとめ
15：50～16：00	諸連絡
16：00	閉会

11 申込方法

長野県福祉研修実施団体共同サイト「きやりあねっと」からお申込みください。

URL：<https://www.career-net.jp/>

（「きやりあねっと」へ事業所登録（登録無料）のうえ、事業所単位でお申込みください。）

12 申込期間

令和6年7月22日（月）～8月23日（金）

13 受講決定と受講料の振込について

- （1）申込期間最終日から概ね1週間後に受講決定通知書及び請求書をメールで送りますので、9月27日（金）までにお振込みをお願いします。
- （2）受講のキャンセルは、受講決定通知書及び請求書送信前のみ受付けます。受講管理システムから変更送信後、本会あてメールで連絡をお願いします。
- （3）受講決定通知書及び請求書送信後のキャンセルはお受けできません。
- （4）お振込みいただいた受講料は返金できませんのでご承知おきください。

14 当日の受付方法

- （1）研修会当日は、受付にて受講決定通知書をご提出下さい。提出いただいた受講決定通知書はお返ししません。
- （2）受講決定通知書をお持ちでない方は原則受講できません。

15 その他

- （1）「長野県社会福祉法人経営者協議会」は長野県内で社会福祉施設を経営する社会福祉法人を会員とする協議会です。（事務局：長野県社会福祉協議会内、TEL 026-224-3700）
- （2）参加申込書に記載された個人情報、本研修会の参加とりまとめのみに使用することとし、他の目的には使用しません。
- （3）自然災害や犯罪予告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、本研修を中止または延期する場合は、長野県社会福祉協議会ホームページに掲載して通知しますのでご確認ください。

16 問合せ先

長野県福祉サービス運営適正化委員会事務局（長野県社会福祉協議会内）

（長野市中御所岡田 98-1 TEL 026-226-2210 FAX 026-228-0130

E-mail fukushi7109@nsyakyu.or.jp）