

令和6年度 苦情対応実践講座開催要領

1 趣旨 苦情解決責任者及び苦情受付担当者を対象に、苦情に対する基本的な姿勢やスキルを確認するとともに、事例検討等とおして、利用者や家族などとの信頼関係構築につながる実践的な対応力の向上をめざします。

2 主催・共催

- (1) 主催 長野県福祉サービス運営適正化委員会
- (2) 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

3 日時・会場 ※いずれも同じ内容です。

【中南信会場】

日時 令和6年7月29日(月) 10:00～16:00

会場 松本市駅前会館4階大会議室

(〒390-0815 松本市深志2丁目3番21号 電話 0263-33-2966)

会場案内: <https://www.city.matsumoto.nagano.jp/soshiki/3/5648.html>

※会館駐車場がないため、各自周辺の有料駐車場をご利用いただくか公共交通機関をご利用ください。

【東北信会場】

日時 令和6年8月2日(金) 10:00～16:00

会場 長野市若里市民文化ホール2階1～3会議室

(〒380-0928 長野市若里3丁目2番2号 電話 026-223-2223)

会場案内: https://www.nagano-mwave.co.jp/wakasato_hall/

4 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及び苦情受付担当者等

5 定員 各80名 (定員になり次第締め切ります。)

6 受講料 4,000円 (長野県社会福祉法人経営者協議会の会員は2,000円)

7 内容 9:30～10:00 受付

10:00～10:05 開会・オリエンテーション

10:05～16:00 講義・演習 「“苦情”について考える

～“苦情”の受け止め方、捉え方～」(仮)

※申込時に提出いただいた事例をもとに、グループに分かれて演習(グループワーク)を行います。

講師 北本佳子氏

(昭和女子大学人間社会学部福祉社会学科 教授)

- 8 申込方法 下記 Google フォーム URL からお申込みください。
【Google フォーム】
<https://forms.gle/DWt9eGQT7L7pdZ3H7>



- 9 申込期間 令和6年5月27日(月)～6月20日(木)
※定員に達した時点で受付を終了しますので、お早めにお申し込みください。

10 受講決定と受講料の振込について

- (1) 受講決定後、7月3日(水)までに受講決定通知兼請求書を申込フォームに入力された住所あてに郵送しますので、7月26日(金)までにお振込みください。(二重振込にご注意ください。)
- (2) 請求書発送後のキャンセルは受け付けません。
- (3) 入金いただいた受講料はお返しできませんのでご注意ください。

※一人でも多くの方に受講いただけるよう、キャンセルや当日欠席がないようお願いします。

11 その他

- (1) 本講座は、演習(グループワーク)を中心にを行います。趣旨ご理解の上お申し込みください。
- (2) グループワークに使う事例をひとり一つ用意していただきます。実際に対応が困難だった事例、他の人の意見を参考にしたい事例などから一つ選んでください。申込フォームに事例を入力する欄がありますので、個人情報特定できないよう注意して入力してください。
初めて担当になった等で、事例の準備が難しい場合は長野県運営適正化委員会ホームページにある過去の苦情対応調査結果資料を参考にひとつ選んでください。
<https://www.nsyakyo.or.jp/about/adjustment/>
- (3) 「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運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)
- (4) 参加申込フォームに入力された個人情報は、本講座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。
- (5) 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、本講座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。

12 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)

- ・所在地 〒380-0936 長野市中御所岡田 98-1
- ・電話：026-226-2210
- ・メールアドレス：fukushi7109@nsyakyo.or.jp