

令和5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、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. 開催方法 ①会場での参加
②生配信形式（Zoomによるライブ配信）
※①、②のいずれかの方法により受講ください。

5. 開催日 2023年10月16日（月）14:00～16:50
会場：かでの2. 7 4階 大会議室（札幌市中央区北2条西7丁目）

6. 受講料 ①会場参加 1名あたり2,000円
②生配信形式 1アドレスあたり2,000円

7. 参加対象 障がい者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 ①会場での参加 130名（1事業所1名・先着順）
②生配信形式 定員制限なし

9. 日 程

13:00	14:00	14:10	15:00	15:10	16:00	16:10	16:40	16:50
受付	開会	講義1	休憩	講義2	休憩	質疑応答	総括	

10. 内 容（敬称略）

○開会

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 片桐 由喜
小樽商科大学商学部企業法学科 教授

○講義1 福祉施設の苦情対応について～弁護士の視点から～

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 及川 啓紀
札幌弁護士会 弁護士

○講義2 障がい者福祉施設・事業所からの苦情対応の実際

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 橋本菊次郎
北海道医療大学看護福祉学部 准教授

○質疑応答・まとめ

北海道福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決委員会 出席委員（予定）
委員長（小樽商科大学 教授） 片桐 由喜
委員（札幌弁護士会 弁護士） 及川 啓紀
委員（北海道医療大学看護福祉学部 准教授） 橋本菊次郎

11. 申し込み方法

下記 URL のお申し込みフォームより 2023年9月29日（金）17時までにお申し込みください。（<https://forms.gle/1N3rgNpaeTkZYyWdA>）

※会場での参加については、定員に達し次第、申込みを締め切ります。その場合は生配信形式での参加をご検討ください。

12. 受講料の振込について

申し込み受領後、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 2023年10月4日（水）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。

※受講料の振込が期限内に確認できなかった方のみ別途10月6日（金）までにご連絡いたします。当委員会で振込完了の確認ができていない方にはご連絡は致しませんので、予めご了承ください。

※生配信形式での参加の方々には10月11日（火）までに招待 URL またはミーティング ID、パスワード、当日使用します資料を送信いたします。研修会当日の受付時間内にログインして参加ください。

13. その他

- (1) 配信するコンテンツ（動画等）に関する著作権は、当委員会及び講師に帰属します。

本研修における動画及び音声等にかかる権利は著作権法によって保護されており、配信する研修内容をコピーして他人に渡したり、インターネット等にアップロードしたり、その他目的以外に利用したりすることは、著作権法上禁止されていますので、ご注意ください。

- (2) 参加申込書に記載された個人情報は、本研修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。

- (3) 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掲載して通知しますので、ご確認ください。

14. 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
- ・電話 011-204-6310
- ・メール tekisei@dosityakyo.or.jp