

平成29年度福祉サービス苦情対応研修会の開催要領

(障害福祉サービス分野対象)

1 目的

社会福祉法第82条により福祉事業の経営者は、常に利用者から寄せられる苦情等に対し適切に対応し、解決に努めることが求められています。そのためには利用者からの日々の苦情や要望に適切に向き合うことを通じ、提供するサービス内容を点検・改善し、その質を利用者の視点に立って向上させていくことが重要になります。

しかし、運営適正化委員会には毎年多くの苦情が寄せられており、特に新設事業所等や経験の浅い職員の方が対象になる苦情が少なくありません。今回は、障害児・者の方にサービスを提供されている福祉サービス事業所・施設に対象を絞り、苦情解決体制と職員の対応スキルの充実を図ることを目的とした研修を実施いたします。

2 主 催

埼玉県運営適正化委員会

3 対象者

障害児・者の方にサービスを提供している福祉サービス事業所・施設等の職員の方。

* 開設して日の浅い事業所の職員の方や経験年数の少ない職員の方は特にお勧めしません。

4 日 時

平成29年6月12日(月) 13:10~16:00

受付開始時間は12:45です。

5 定 員

130名

※ 定員に達し次第締め切ります。

※ 申込締切は平成29年6月5日(月) PM4:00です。

6 会 場

彩の国すこやかプラザ 2F セミナーホール

さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65 (別添会場案内図参照)

TEL: 048-822-1194

7 参加費

無料

8 個人情報の取扱いについて

参加申込みに係る個人情報については、参加者の出席などの管理以外の目的では使用いたしません。

9 日程及び講師

12:45	受付開始
13:10	開会・オリエンテーション
13:15	基調報告 「福祉サービス事業所における苦情解決の取組状況について」 報告者：埼玉県運営適正化委員会 事務局長 中原 良一
13:35	
13:35	講義 1 「福祉サービスのマネジメントと苦情対応について」 講師：埼玉県運営適正化委員会 事務局 池田 俊司
14:15	
	休憩
14:30	講義 2 「障害福祉サービスの現場で苦情を受けとめ解決につなげるためには何が必要か」 講師：社会福祉法人みぬま福祉会 総合施設長 埼玉県運営適正化委員会委員 松本 哲 氏
16:00	
	閉会

10 参加申込

(1) 申込・定員に関する留意事項

ア 参加申込

4月25日(火) 午前9時から受付開始いたします。

イ 申込期限

6月5日(月) 午後4時までにお申込みください。

※期限を過ぎて到着した申込は受理できません。

ウ 定員に関する留意事項

先着順となりますので定員に達し次第、申込みを締め切らせて頂きます。その場合は、本会ホームページでお知らせします。受講決定通知は送付いたしません。
なお、締め切り後、お申し込みをお受けできなかった場合のみ御連絡いたします。

エ 悪天候などにより研修が実施できない場合は本会ホームページでお知らせいたしますので御確認ください。

(2) 本会ホームページの電子申込みシステムを推奨します。

埼玉県社会福祉協議会 権利擁護センターを検索

研修申込ページ

【<https://ws.formzu.net/fgen/S33357233/>】

携帯、スマートフォンからもお申込みができます。

QRコードからお入りください。→



(3) FAX、Eメールによる申込方法

参加申込書に必要事項を記入し、**FAX (048-822-1406)**、**Eメール (unteki@fukushi-saitama.or.jp)** まで送信してください。申込書はホームページ上からダウンロードしてご利用ください。ダウンロードできないなどのため、申込書の様式をご希望の方は下記までご連絡ください。

※FAX、Eメールの到達確認の電話は不要です。ただし送信エラーになっていないかを必ずご確認ください。

<申込み・お問合せ先>

〒330-8529

さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ1F

埼玉県運営適正化委員会 事務局 (担当: 石田、池田)

TEL: 048-822-1194 / FAX: 048-822-1406

E-mail: unteki@fukushi-saitama.or.jp

1.1 会場案内図

会場名: 彩の国すこやかプラザ 2F セミナーホール

(JR京浜東北線 与野駅西口 徒歩約10分)

住所: 〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65

※駐車スペースには限りがあります。会場へお越しの際は、公共の交通機関を御利用ください。

