

平成29年度 福祉サービス苦情解決セミナー<児童福祉分野対象>
～適切な支援を苦情解決につなげる～
開催要領

1 目的

福祉サービスにおける苦情は利用者と事業者が話し合いで解決することが望ましい形です。苦情は対応次第でより大きくもなり得ますが、適切な対応をすることにより苦情になる前に改善できるものもあります。

本セミナーでは利用者である子供への適切な対応や支援者としての考え方のひとつの方法として、ジェントルティーチングを学び、実践報告を通じて実際の支援にどのように活かすかを学びます。利用者や家族等と良好な関係を築くとともに、より良いサービスを提供することで苦情の発生や拡大を防ぎ、福祉サービスの質の向上に資することを目的とします。

2 主催

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会、埼玉県運営適正化委員会

3 対象

児童福祉法に基づく福祉サービス事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他職員

4 定員

200名

※先着順。定員に達し次第締め切ります。

5 日時

平成29年9月29日（金） 13時00分～16時20分
受付開始時間は12時30分です。

6 会場

彩の国すこやかプラザ 2階セミナーホール（案内図参照）

〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65

（JR与野駅西口から徒歩約10分）

※空調の体感には個人差があります。調節できる服装でお願いします。

7 参加費

埼玉県社会福祉協議会会員事業所職員 2,000円（一人）

埼玉県社会福祉協議会会員外事業所職員 4,000円（一人）

- ※ 研修当日受付でお支払ください。また、お釣りの無いようにご準備ください。
- ※ 本会会員区分は事業所単位です（法人単位ではありません。御注意ください）。
- ※ 会員事業所区分でのお申込みの際は会員番号証の管理番号を御確認ください。

8 日程及び内容

12:30	受付
13:00	開会、オリエンテーション
13:10	<p>講義「児童福祉サービスにおける利用者支援～ジェントルティーチングの基礎」 講師：福島県運営適正化委員会委員長、郡山女子大学講師 村田 清 氏</p> <p>ジェントルティーチングの基礎を学び、対応が困難な利用者への支援にどのように活かすか、また、利用者への適切な支援が苦情対応にどのように関わるかを学びます。</p> <div style="border: 1px dashed blue; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ジェントルティーチングとは</p> <p>家族や地域の生活の中でいろいろな問題を抱え、うまく溶け込んでいない人々を温かく肯定的に援助し、人々の生活をより豊かにしていくことを教える方法です。</p> <p>基本的には温かく穏やかな姿勢で問題を持つ人々に対応し、禁止や制止をできるだけ少なくし小さな段階を踏んで課題を解決する体験をくりかえし一緒にいることを楽しいと感じ共に共存していくことの価値を教えます。 (1994年国際家族年記念講演の趣旨から)</p> </div>
15:10	休憩
15:20	<p>実践報告①「保育施設における支援」 発表者：学校法人三幸学園 キッズ大陸さいたま与野園 園長 大城 玲子 氏</p> <p>実践報告②「障害児通所支援事業所における支援」 発表者：通所支援ベルテール三郷戸ヶ崎園・松戸馬橋園 代表 都築 博 氏</p> <p>利用者への支援について、どのように工夫しているか、要望を苦情にしないためにどのような実践をしているか、発表していただきます。</p>
16:20	閉会

9 参加申込

(1) 申込に関する留意事項

ア 申込期間

平成29年8月1日(火)午前9時から申し込みを受け付けます。

※期限を過ぎた場合や定員に達した場合は申し込みを受理できません。

イ 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しません。

ウ 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。

エ 受講に際して配慮が必要な方は申込フォームに御記入ください。

(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。システムの利用が困難な方や利用できない方は下記まで御連絡ください。

埼玉県社会福祉協議会 権利擁護センターを検索

<http://www.fukushi-saitama.or.jp/site/pref/kenri/>

研修申込ページ

<https://ws.formzu.net/dist/S65286828/>

携帯、スマートフォンからお申込みができます。

QRコードからお入りください。 →



<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

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会 権利擁護センター (担当: たくま 詫摩・たやす 田安)

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

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

10 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。

1 1 会場案内図

会場名：彩の国すこやかプラザ2階 セミナーホール

住所：〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65

JR与野駅西口 徒歩約10分

※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。

