

## 令和6年度福祉サービス苦情解決セミナー（障害福祉サービス分野対象）

### 福祉サービス事業者における障害者差別解消法と苦情解決

#### ～コミュニケーションをサービス向上に活かす～

#### 1 目的

令和6年4月の改正障害者差別解消法の施行により事業者による合理的配慮が義務化されました。障害福祉サービス事業者も例外ではなく、障害のある方から合理的配慮の提供に関する申出があった場合は過重な負担でない限り対応しなければなりません。この対応が適切でないと最初は要望だったものが苦情になり、利用者等との信頼関係が損なわれる一因になりかねません。

今回のセミナーでは障害のある方への差別や合理的配慮についての正しい理解とその対応について考え、利用者等からの要望や苦情を受け止め、適切に対応することで福祉サービスの質の向上を目指す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

障害福祉サービス事業所等における苦情解決責任者、苦情受付担当者等。

#### 4 定員

100人（先着順・定員に達し次第締め切ります。）

#### 5 会場

彩の国すこやかプラザ2階 セミナーホール（集合型）

（〒330-8529 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65）

※ただし台風で交通機関が途絶するなど会場での開催が困難なことが予想される場合は Zoom を利用したオンライン研修となります。あらかじめパソコン等オンライン研修が可能な環境をご用意ください。

#### 6 日時

令和6年11月11日（月）13:00～16:00

## 7 プログラム（予定。当日の状況により変更になることがあります。）

12:30～13:00	受付
13:00～13:05	オリエンテーション
13:05～13:30	報告「苦情解決体制と運営適正化委員会について」 運営適正化委員会事務局  苦情解決体制等や運営適正化委員会における苦情相談の概要について報告します。
13:30～16:00 (途中休憩あり)	講義及び演習 「福祉サービスにおける障害者差別解消法と苦情解決 ーコミュニケーションをサービス向上に活かすー」 公立大学法人埼玉県立大学 名誉教授 朝日 雅也氏  ・福祉サービスにおける「障害を理由とする差別」や「合理的配慮の提供」について検討し、理解を深めます。 ・障害のある方からの求めに対して事業所としてどのように対応するかを考えることで建設的対話やコミュニケーションの取り方を考えます。 ・日頃、サービス提供をしているうえでの困りごとについて参加者同士、共有することで解決の糸口を見つけます。  ※オンラインとなった場合は一部内容を変更する場合があります。

### <講師のご紹介>

埼玉県立大学で障害のある方の職業リハビリテーションや就労支援の教育研究に長く従事され、現在は埼玉県障害者雇用総合サポートセンター企業支援業務部門でスーパーバイザーとして主に障害者雇用をする企業に対する支援をされています。障害者差別解消法施行当初から4年間、埼玉県障害者差別解消支援地域協議会における委員長や全国社会福祉協議会における運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会の委員のご経験があります。

## 8 参加費

埼玉県社会福祉協議会会員事業所職員 3,000円(1名)

それ以外の事業所(賛助会員含む)職員 6,000円(1名)

※本会会員は事業所単位です。法人単位ではありません。会員証の管理番号が発行されていることを事業所担当者に御確認のうえ、お申込みください。

※参加費については事前に振込での対応をお願いします。インターネットバンキングか払込用紙の利用(ゆうちょ銀行)、請求書の発行を申込時に選択してください。

## 9 申込方法等

- (1) 申込期間は令和6年9月9日(月)午前9時から令和6年10月25日(金)午後5時までです。(当初の予定から締め切りを延長しました。)
- (2) 先着順です。定員に達し次第締め切ります。
- (3) 右の二次元バーコードまたは埼玉県社会福祉協議会権利擁護センターのホームページからお申込みください。本会研修センターの研修管理システムからの申し込みは出来ません。
- (4) 受付完了後は自動返信メールが届きます。届かない場合、入力したメールアドレスに誤りがある可能性があります。メールアドレスが間違っていると連絡が取れず、受講できないことがありますので、お間違えのないように入力してください。自動返信メールが届かなかった場合は必ず御連絡ください。
- (5) キャンセルする場合は自動返信メールに記載したキャンセルフォームを御利用ください。(電話またはメールでの御連絡も可能です。)



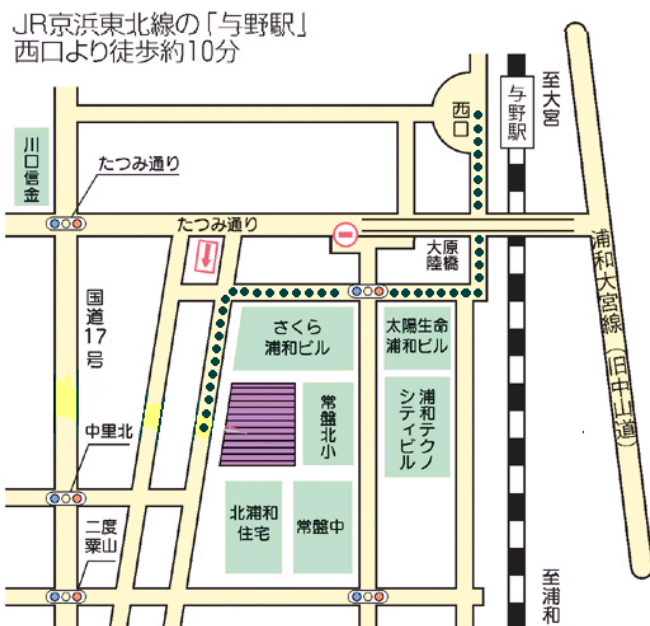
## 10 受講までのスケジュール

No.	行程	備考
1	参加の申し込み	令和6年9月9日(月)午前9時～ <u>10月25日(金)午後5時まで</u> にホームページまたは上記 QR コードから申し込みをしてください。先着順です。 キャンセル期限は <u>10月25日(金)午後5時まで</u> です。
2	参加費払込	参加費については申込フォームで選択した方法により期限までにお支払いください。
3	研修方法の確定	悪天候等によりオンラインで開催する場合は <u>11月8日(金)午後5時まで</u> に本会権利擁護センターのホームページに掲載します。オンラインでの開催の場合は申込アドレスあて Zoom の ID 等をお送りします。
4	研修当日	資料は会場当日配布します。 <u>オンラインでの開催となった場合、資料はメールで送付いたします。</u> 印刷して準備をお願いします。
5	研修終了後	アンケートの提出に御協力ください。

## 11 留意点

- (1) 本研修は集合型研修です。悪天候等により交通機関が途絶される恐れがある場合等においてはオンラインでの開催となります。オンラインでの開催となった場合は11月8日(金)午後5時までにホームページに掲載します。またオンラインでの開催の場合は申込フォームに記入されたアドレスあて Zoom の ID 等に関するメールをお送りします。必ずご確認ください。
- (2) お支払いいただいた参加費については主催者側の責めによる開催中止以外の返金はいたしません。御承知おきいただいたうえでお申込みください。
- (3) キャンセル期限以降のキャンセルはできません。

## 1 2 会場案内図



※駐車場には限りがあります。公共交通機関を御利用ください。

## 1 3 個人情報の取扱いについて

参加される方の個人情報につきましては、今回の研修参加の管理以外の目的では使用いたしません。

## 1 4 お問い合わせ先（本研修担当）

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：詫摩）  
電話（048）822-1194 / FAX（048）822-1406  
電子メール：soudan@fukushi-saitama.or.jp

（この研修は埼玉県社会福祉協議会権利擁護センターが実施するものです。本会研修センター主催の研修ではないため、本会研修管理システムでの申し込みは出来ません。申込フォームを利用してお申し込みをお願いします。）