

令和5年度 福祉サービス苦情解決セミナー 開催要項

1. 開催趣旨

福祉サービスにおける苦情解決制度は、ともすれば不利な立場におかれやすい障害者や高齢者の方などが、事業者と対等の関係に立ち、安心してサービスを利用するうえで重要な役割を担っています。また、福祉サービスの質の向上、福祉事業者の社会的信頼性の向上にもつながります。

運営適正化委員会で受け付ける苦情では、近年障害のある方、とりわけ精神障害のある方からの苦情が増加しております。本年度の苦情解決セミナーでは、こうした苦情への対応の課題、解決のポイントなどについて、講演及びグループ討議を内容として開催いたします。多くの関係者の参加をお願いします。

2. テーマ 福祉施設における苦情への対応、解決のポイント

—障害者施設での対応を中心に—

3. 主催 兵庫県社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

4. 後援 兵庫県 姫路市 姫路市社会福祉協議会

5. 日時 令和5年12月8日 午後1時30分～午後4時30分

6. 会場 姫路市総合福祉会館 5階第1会議室

(姫路市安田三丁目1番地)

7. 対象 福祉サービス事業所職員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等

8. 定員 100名(先着順)

9. 参加費 3,000円(お一人につき)

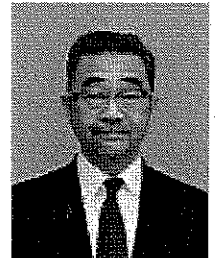
10.プログラム

| 時間 | プログラム |
|-----------------|--|
| 13:00 | 受付 |
| 13:30 | 開講／オリエンテーション |
| 13:40 ～14:45 | 講演 「福祉施設における苦情への対応」 講 師:大阪公立大学名誉教授 関川 芳孝(せきかわ よしたか)氏 |
| 14:55 ～16:20 | グループワーク「福祉施設(障害関係)での苦情事例」 助言者:兵庫県知的障害者施設協会権利擁護委員会委員長 西條 篤人(さいじょう あつと)氏 |
| 16:20 ～16:30 | 閉会 |

☆講師紹介

講 師:関川 芳孝氏

- ・H12.8～兵庫県福祉サービス運営適正化委員会苦情解決合議体委員長
- ・H12.4～大阪府立大学社会福祉学部教授
- ・R4.4～ 大阪公立大学現代システム科学研究科教授
- ・R5.4～ 大阪公立大学名誉教授
- ・こども家庭庁教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議委員
- ・厚生労働省近畿厚生局近畿地方社会保険医療協議会委員
- ・全国社会福祉協議会福祉サービスの質の向上推進委員会委員



助言者:西條 篤人氏

- ・H4.8～ 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会運営監視合議体委員
- ・H30.4～社会福祉法人協同の苑 生活介護事業所さつき管理者
- ・介護福祉士
- ・社会福祉士



11. 申込方法

① 申込み

別紙申込書に必要事項を記入の上、申込締切日までに当委員会へ FAX でお申込みください。

② 申込締切日

令和 5 年 1 0 月 3 1 日 (火)

③ 参加決定

上記①を受けて、当委員会から申し込まれた方(事業者)に、受付番号を記した「参加決定通知書」を FAX にて送付いたします。

④ 参加費振込

上記③の通知を受け取られた後、振込期日までに下記銀行口座に、「依頼人名」の前に「受付番号」を記載してお振込みください。

(例) 受付番号が 18 番で、施設名が「あいうセンター」の場合

【18あいうセンター】

振込先口座

但馬銀行 上筒井支店 普通 0168214

フク)ヒョウゴケンシャカイフクシキョウギカイ カイチョウ イリエ タケノブ
福)兵庫県社会福祉協議会 会長 入江 武信

注 1) 申込受付は先着順で行い、定員を超過した場合、お断りの通知をさせていただく場合があります。ご了承ください。

また申込後、申込締切日を過ぎても当委員会から通知がない場合、お手数ですがお電話にてお問い合わせください。

注 2) 振り込み手数料は各自でご負担願います。参加費は原則として返金いたしません。

入金後のキャンセル或いは、当日欠席の場合は、資料の発送を持って替えさせていただきます。

注 3) 録音、録画、撮影は厳禁です。

別紙申込書

▲ファックス (078) 271-1709 兵庫県福祉サービス運営適化委員会事務局▲

受付番号 _____

(委員会で記載します)

| 令和5年度 福祉サービス苦情解決セミナー 参加申込書 | |
|--|---|
| 開催日:令和 5年12月 8日(金)13:30~16:30 「福祉施設における苦情への対応、解決のポイント」 —障害者施設での対応を中心に— | |
| 参加者名 | |
| 法人名 | |
| 施設名 | |
| 施設住所 | 〒 |
| 連絡先 (電話番号) | |
| 連絡先 (FAX 番号) | |
| 施設種別 | <ul style="list-style-type: none"> ・放課後等デイサービス事業所 ・就労継続支援A型事業所 ・就労継続支援B型事業所 ・居宅介護事業所 ・その他() |
| 備考 | |