

福祉サービス苦情解決セミナー

令和 6 年度 開催要項

【開催趣旨】

福祉サービスを提供する経営者は、苦情解決体制の整備と適正な運営に努めることが社会福祉法に規定されています。

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない(社会福祉法第 82 条)

苦情に対し適切に対応することは利用者の信頼を高めると同時に、職員の意識向上にも繋がります。さらには「利用者の声」を通し業務を見直すことで、事故やクレームに対する予防にも繋がります。一方で、相談内容が多様化、複雑化してきており、対応に苦慮している事業所も増えてきております。

今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開催いたします。

-
- 【テーマ】 福祉事業所における苦情への対応、解決のポイント
- 【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
- 【日時】 令和 6 年 11 月 14 日(木)
午後 1 時 30 分 ~ 午後 4 時 30 分
- 【会場】 芦屋市民会館 401 室 芦屋市業平町 8 - 24
https://www.city.ashiya.lg.jp/kouminkan/shimin_center.html
- 【対象】 福祉サービス事業所職員(就労 A 型、B 型、就労移行、計画相談員、放課後等デイサービス職員等)、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等
- 【参加費】 3000 円(おひとりにつき)
- 【定員】 100 名(先着順)
※定員に達し次第締め切らせていただきます。

【プログラム】

時 間	プログラム
13:15	受 付
13:30	開 講／オリエンテーション
13:40 ～15:10	講 演 「福祉事業所に対する苦情への対応」 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
	講 演 「利用者からのハラスメント対応の問題点・注意点」 講 師：SIN 法律労務事務所 弁護士 藤田 翔一（ふじた しょういち）氏
15:20 ～16:20	グループワーク：各グループに分かれて事例検討・発表 助言者：関川 芳孝氏 藤田 翔一氏
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

講 師：藤田 翔一氏

- ・ 兵庫県弁護士会所属弁護士（平成24年1月登録）
- ・ 兵庫県福祉サービス運営適正化委員苦情解決合議体A 副委員長
- ・ 兵庫県弁護士会 高齢者障害者総合支援センター運営委員会 委員長

【申込方法】

①申込み

URL または QR コードにアクセスし必要事項を御記入の上、お申込みください。

<https://forms.gle/UiKLk6kUwidSxgJD8>



②参加決定

上記①を受けて、申し込まれた方（事業所）へメールにて受付番号を記した「参加決定通知書」を送信いたします。

③参加費振込

上記②のメールを受け取られた後、振込期日(11/1)までに下記銀行口座に、「受付番号」+「依頼人名」の順で記載してお振込みください。

(例 1)受付番号が 18 番で、個人名が「兵庫太郎」の場合 ➡ 18 兵庫太郎

(例 2)申し込み 2 人、受付番号 20 番 21 番、事業所名が「あいうセンター」の場合
➡ 2021 あいうセンター

※事業所でまとめて振込む場合は受付番号を連続で入力してください。

【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

④申込締め切り

令和 6 年 11 月 1 日(金)

※お申込受付は先着順とし、定員になり次第締め切らせていただきます。

⑤問合せ先

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事務局 (野田・松本・中島)

〒651-0062 神戸市中央区坂口通 2-1-1 県福祉センター 3 階

TEL : 078-291-7070

FAX : 078-271-1709

- 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ことがあります。御了承ください。また申込後、1 週間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。
- 注 4) 駐車台数に限りがありますので、公共交通機関をご利用ください。
<https://www.city.ashiya.lg.jp/kouminkan/parking.html>