

令和4年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項

- 1 目 的 本研修会は、事業所の福祉サービス苦情解決責任者等として、利用者等からの苦情に適切に対応するため、事業所における苦情解決のあり方についての研鑽を深め、福祉サービスの向上に寄与することを目的として開催します。
 - 2 主 催 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 茨城県運営適正化委員会
 - 3 日 時 令和5年3月8日（水）13時30分～15時30分
 - 4 開催方法 Zoom ウェビナーによるオンライン研修
 - 5 対象者 福祉サービス事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、役職員、相談援助に関わる職員 等
 - 6 参加者 定員300名 （定員になり次第、締め切らせていただきます。）
 - 7 参加費 無料
 - 8 内 容
 - 13時00分 Zoom ウェビナー入室開始
 - 13時30分 開会・あいさつ
 - 13時40分 演題「福祉サービスにおける苦情解決体制の仕組みづくり」
 - ※主な内容
 - ・職員の利用者に対する接し方を振り返る
 - ・利用者等が苦情相談を話しやすい環境づくり
 - ・第三者委員設置の必要性
 - ・利用者家族からの困難な苦情
 - 講師 平野 方紹 氏
（元・立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科教授/
秀明大学看護学部・東京医療保健大学大学院非常勤講師）
 - 15時30分 閉会
- 9 申し込み方法
 - （1）申込期日 令和5年2月24日（金）
 - （2）申込方法
県社協のホームページにある「参加申込書」をダウンロードし必要事項を記載の上、郵送、Eメール又はFAXでお申し込みください。

参加申込書のダウンロードについては、茨城県社会福祉協議会のトップページ→「施設・利用者支援」にある「福祉サービスの苦情相談」→ページ下部にある「福祉サービス苦情解決研修会」に掲載しています。

（３）事前質問について

講師への質問について、事前に受付いたします。質問票により、参加申込書と併せて提出してください。様式のダウンロードについては、参加申込書と同様です。なお、講師に事業所名はお伝えしません。

10 その他

- （１）参加申込書に記載された個人情報は、本研修会の運営管理の目的のみに利用させていただきます。
- （２）受講決定の通知は行いませんので、あらかじめご了承ください。
ただし、定員を超えた後の申し込みについては、事務局からご連絡します。
- （３）研修資料・Zoom 参加URL 等は、研修日３日前までにEメールで送付します。
前日になっても届いていない場合は、問い合わせ先までご連絡ください。
- （４）研修中の録画・録音・放送等、URL 等の再配布は禁止いたします。

11 問い合わせ先

茨城県社会福祉協議会 茨城県運営適正化委員会事務局

〒310-8586 水戸市千波町 1918

TEL 029 (244) 3147 FAX 029 (241) 1434

E-mail tekisei@ibaraki-welfare.or.jp