

令和3年度 苦情解決システム研修会 開催要綱

1. 趣 旨

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者にはその提供する福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決するため、苦情解決の仕組みの整備と充実が求められております。

特に苦情解決のプロセスにおいて重要なことは、苦情の初期における対応です。ここで不適切な対応をすると、苦情をより複雑化、長期化させるからです。加えて重要なことは、苦情が生じる背景・原因を明らかにし、個々の苦情に対応した解決方法を見出すことです。

そこで、本研修では、苦情に関する基本的な理解を深め、さらに、対人援助職に必要な基本的な技術について学ぶことを通じて、福祉サービスの質の向上への一助となることを目的に開催します。

2. 主 催 北海道福祉サービス運営適正化委員会

3. 開催方法 本年度の研修会は、新型コロナウイルス感染症予防対策として会場に一堂に会して行う研修方法は取り止め、Zoomによるライブ配信の方法にて行います。

4. と き 2022年2月4日（金）13時30分から15時30分まで

5. 参加対象 児童分野の福祉サービス（保育園、認定こども園他）を提供している事業所において、苦情解決を担う者（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員など）

6. 定 員 200事業所

- ・申し込みは1事業所1アドレスとし、先着順で定員になり次第締め切りとなりますのであらかじめご了承ください。
- ・参加決定者には、研修会開催日の前々日（2月2日）までに招待 URL またはミーティング ID、パスワードを送信いたしますので、研修会当日の受付時間内にログインしてください。
- ・なお、期限内に申し込みをされたにも関わらず、定員超過等で参加不可になった申込者にはメールにてご連絡します。

7. 受講料 無料 （※本年度のみ無料にて実施いたします。）

8. 日 程

12:30	13:30	13:35	14:15	14:25	14:30	15:10	15:20	15:30
受付	開 会	講 義 1	質 疑 応 答	休 憩	講 義 2	質 疑 応 答	総 評	

9. 内 容

○開会

北海道福祉サービス運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会委員 片桐由喜 氏
小樽商科大学商学部企業法学科 教授

○講義1 苦情の理解と対応 ～未来志向の苦情解決を目指して～ (仮)

北海道福祉サービス運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会委員 片桐由喜 氏
小樽商科大学商学部企業法学科 教授

○講義2 当委員会に寄せられた事例を通しての苦情対応の実際 (仮)

北海道福祉サービス運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会委員 中田雅美 氏
北海道医療大学看護福祉学部 専任講師

○質疑応答・総評

北海道福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決委員会 出席委員 (予定)

委員長 (小樽商科大学 教授)	片桐 由喜
副委員長 (北海道社会福祉士会 会員)	奥寺 光子
委員 (北海道医療大学 教授)	大友 芳恵
委員 (北星学園大学 教授)	中村 和彦
委員 (北海道医師会 副会長)	藤原 秀俊
委員 (札幌弁護士会 弁護士)	田頭 理
委員 (北海道医療大学 専任講師)	中田 雅美

10. 申し込み方法

下記 URL のお申し込みフォームよりお申し込みください。

(<https://forms.gle/jhSZALoUcqTyVM846>)

※お申し込みフォームにいただいたメールアドレスへ参加招待メールを送信いたします。

※北海道社会福祉協議会 (<http://www.dosyakyo.or.jp/>) にある本研修会の申し込みフォームから
もお申し込みできます。

11. 申し込み締め切り日 2022年1月25日 (火)

12. 受講決定について

(1) 受講が決定した場合、研修会開催日の前々日 (2月2日) までに Zoom の招待 URL またはミーティング ID、パスワードを送信いたします。

送信するアドレスは「tekisei@dosyakyo.or.jp」になりますので、このアドレスを受信できる状態にしておいてください。

注) 「受講用の Zoom の招待 URL またはミーティング ID、パスワード」のメールが、研修会開催日の前日までに受信されない場合には、下記の問い合わせまで、メールで連絡をいただくようお願いいたします。

13. その他

(1) 受講にあたっては、WEB を視聴できるパソコン等及びインターネット環境が必要です。

- (2) 配信するコンテンツは（動画等）に関する著作権は、当委員会及び講師に帰属します。
本研修における動画及び音声等にかかる権利は著作権法によって保護されており、配信する研修内容をコピーして他人に渡したり、インターネット等にアップロードしたり、その他目的以外に利用したりすることは、著作権法上禁止されていますので、ご留意下さい。
- (3) 本年度の研修会は、新型コロナウイルス感染症拡大予防対策のため、当初予定していた研修方法を変更して開催します。
- (4) 参加申込書に記載された個人情報は、本研修会の運営にのみ使用することとし、他の目的には使用しません。
- (5) 自然災害や犯罪予告等により参加者及び職員の安全を確保できないと判断し、本研修会を中止または延期する場合は、北海道社会福祉協議会ホームページに掲載して通知しますので、ご確認ください。

1 4. 問い合わせ先

北海道福祉サービス運営適正化委員会事務局（北海道社会福祉協議会内）

- ・所在地 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地
- ・電話 011-204-6310
- ・メール tekisei@dosyakyo.or.jp