

令和4年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項

1. ね ら い

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者は福祉サービス提供に関わる苦情の適切な解決に努めることが求められています。

福祉サービス利用者や家族から寄せられる苦情に適切に対応することは、サービス向上を図るうえで貴重な財産となり、職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。そのため、福祉サービスに関わる者は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置目的や役割を理解し、適切に解決に向け取り組む必要があります。

また、一方で職員の言葉使いや利用者の気持ちに沿わない対応が苦情やクレームに繋がることも少なくありません。

そこで、福祉サービス事業所の苦情解決体制とその役割、苦情が発生する状況や利用者の心理を学ぶとともに、苦情解決の手順や苦情を予防する基本的な知識の習得を目的に実施します。

2. 主 催

滋賀県運営適正化委員会

滋賀県社会福祉法人経営者協議会

3. 対 象

- ① 福祉サービス事業所の苦情受付担当者及び苦情解決責任者
- ② 福祉サービス事業所職員
- ③ 第三者委員
- ④ その他関係職員

4. 日 時

令和5年3月13日（月） 13:00～16:30（受付12:30～）

5. 会 場

滋賀県立長寿社会福祉センター 大教室 【定員200名】

6. 講義内容

時 間	内 容	
12:30～13:00	受 付	
13:00～13:05	開会・オリエンテーション	
13:05～14:05 (60分)	講義Ⅰ 「苦情解決体制とその役割」 講師 立命館大学 産業社会学部 大学院応用人間科学研究科 教授 野田 正人 氏	前 半 (60分)
14:05～14:15	休憩	
14:15～16:30 (135分)	講義Ⅱ 「苦情を生まない対応・苦情に対する対応」 講師：コミュニケーション サポートオフィス 代表 喜山志津香（きやましづか）氏	後半 (135分)
	閉会・終了	