

令和4年度 福祉サービス苦情解決セミナー 開催要綱 (Web研修)

1 目的

福祉サービス事業提供者の苦情解決の責務は、社会福祉法第82条において「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」と定められています。

福祉サービス事業所における苦情解決の基本的姿勢、考え方を学ぶとともに、現場での事例等を交えて、社会福祉施設、社会福祉協議会、社会福祉関係団体の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等が実践で役立つ対応方法などについて研鑽を深め、質の高い福祉サービスの提供に寄与することを目的に開催します。

2 主催

社会福祉法人大分県社会福祉協議会 大分県福祉サービス運営適正化委員会

3 日時

令和4年10月27日(木) 14:00～16:00

4 実施方法

(1) Webソフトウェア (Zoom) による研修

(2) 研修 (Zoom) URL、研修資料は、10月21日頃にメールで送信します。

※メールが届かない場合は、お手数ですがご連絡をお願いします。

5 対象者

社会福祉施設、社会福祉協議会、社会福祉関係団体の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、その他一般職員等

6 参加費・申込み方法

(1) 参加費 2,000円 (1名につき)

※納付後の参加費は返金しません。

(2) 参加申込は、下記の「参加申込入力フォーム」に必要事項をご記入の上、お申し込みください。なお、参加費は、同封する指定振込用紙(大分銀行の本支店でお振込みの場合は、手数料無料です。)で、参加申込と同時に振込みください。

※定員に達した等、参加できない場合は事務局からご連絡いたします。

(3) 複数人参加する場合は、人数分の参加費をお振込みください。

【参加申込入力フォーム URL】 <https://forms.gle/7Tzk7jAB3XYbgbQr7>

※入力フォームは大分県社会福祉協議会ホームページ「おおいたしせつの窓」にも掲載しています。

7 申込期限
令和4年10月5日(水) 期限厳守

8 内容・講師

(1) 講 義

テーマ

「ポジティブな関係づくりのコツとツール」

内 容

苦情の解決に向けて努力していたはずが、苦情申立者とのコミュニケーションが取りづらく疲労してしまうことはありませんか？

認知(ものの捉え方や考え方)、感情のコントロール、対人関係などに偏りや困難のある人に関して、考えられる背景とそのメカニズムの知識と、ポジティブな関係づくりのためのコツやツールを紹介します。

(2) 講 師

筑波大学 人間系障害科学域 助教 大村 美保 氏

【講師プロフィール】

筑波大学人間系障害科学域・助教。社会福祉士。

全国社会福祉協議会、中央区障害者生活支援センター来夢、国立重度知的障害者総合施設のぞみの園研究員を経て現職。

筑波大学ダイバーシティ・アクセシビリティ・キャリアセンター(アクセシビリティ)福祉領域スーパーバイザー、東京大学・障害と高等教育に関するプラットフォームSIG-CSWメンバー。古河市自立支援協議会委員、さいたま市障害者権利擁護委員会委員、柏市健康福祉審議会委員、埼玉県療育手帳判定委員、非行・犯罪行為のある知的障害者の支援に関する研究、地域活動支援センターかばざくら(精神障害)の運営など、障害のある人への支援に関わっている。

9 その他

申込における個人情報については、本研修にて使用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

10 参加申込み・問い合わせ先

社会福祉法人大分県社会福祉協議会

大分県福祉サービス運営適正化委員会(担当:赤峰)

〒870-0907 大分市大津町2丁目1番41号

(TEL:097-558-0301 FAX:097-558-6001)