

平成29年度 福祉サービスに関する苦情解決研修Ⅰ 福祉サービスに関する苦情解決研修Ⅱ 開催要綱

1 目的

社会福祉法第82条の規定では、社会福祉事業の経営者は、提供する福祉サービスに関する利用者や家族等からの苦情に対して、適切な解決に努めるよう求められています。

本研修は、各事業所段階での苦情解決が円滑に図られるように、実際に苦情を受けた際の苦情対応の手順を学び、福祉サービスの質の向上に資することを目的としています。

2 主催 石川県福祉サービス運営適正化委員会

3 日時・会場（両日とも講師・内容は同じです）

地区	日時	会場
研修Ⅰ 金沢 会場	平成29年11月29日（水） 9：50～16：30	石川県社会福祉会館 4階 大ホール 金沢市本多町3-1-10 (会場の駐車場には限りがあるため、公共交通機関や近隣の有料駐車場をご利用願います。)
研修Ⅱ 中能登 会場	平成29年11月28日（火） 9：50～16：30	ラピア鹿島 1階 アイリスホール 中能登町井田に部50 (駐車場あり)

4 参加対象

社会福祉施設の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、苦情の初期対応を受け付ける可能性のある職員（職種・役職問わず）など

5 定員 各会場84名（先着順）

いずれかの会場で、1事業所1名までの参加といたします

6 参加費 無料

裏面に続く

7 日程（各会場共通）

9:30～9:50 受付
9:50～10:00 開会・オリエンテーション
10:00～16:00 講義・演習「苦情対応の実際～効果的な苦情の受け方を学ぶ～」
(途中1時間 講師：株式会社 話し方教育センター
昼食休憩) 高倉 圭司 氏

【主な内容】

- ・クレームへの基本姿勢
- ・クレーム対応の基本スキル
- ・苦情解決の流れとステップ
- ・ロールプレイング 等

16:00～16:30 制度説明「苦情解決体制について～巡回指導の結果より～」
石川県福祉サービス運営適正化委員会事務局

16:30 閉会

8 申込方法

本研修の申込みは石川県社会福祉協議会のホームページより受け付けます。申し込み方法については、別紙「福祉サービスに関する苦情解決事業研修 申込方法」をご参照ください。

9 申込受付期間 平成29年10月5日（木）13:00～

平成29年10月13日（金）12:00

※平成29年10月5日（木）13:00以前の申込みはできません。

※先着で受講決定いたしますので、申込期間中であっても定員に達し次第、締め切ります。

10 個人情報の取扱いについて

本研修会へ申込いただいた際に知り得た個人情報は、本研修会の運営に係る目的のみに使用し、他の目的には使用いたしません。

11 その他

昼食は、各自で準備いただきますようお願いいたします。

12 問合せ 石川県福祉サービス運営適正化委員会事務局

担当：古川

〒920-8557 金沢市本多町 3-1-10

TEL 076-234-2556/FAX 076-234-2558