平成31年度　福祉サービスの苦情を考えるセミナー　開催要項

1　趣　旨

福祉サービスの利用者の増加により、多様で複雑な福祉ニーズへの対応が求められる今日、福祉サービス提供事業者は利用者等からの苦情に対し、適切な解決を図ることが重要です。

本セミナーは、福祉事業所等における接遇や利用者ニーズへの対応能力等の向上に向けて、県内事業所の取組事例等に学び、福祉サービスの質の向上に資するために開催します。

2　主　催　　岩手県福祉サービス運営適正化委員会

3　日　時　　令和元年6月11日（火）　13:00～16:30（受付12:30～）

4　会　場　　アイーナ　8階 804会議室(盛岡市盛岡駅西通1丁目7番1号　TEL：019-606-1717)

5　対　象　 社会福祉事業所の苦情解決業務関係者

（苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、受付担当就任予定者）

6　定　員　　200名（先着順）　※定員に達し次第、締め切ります。

7　参加費　　1人1,000円

　※ 当日受付にてお支払いください（お釣りが出ないように協力願います）。

8　内　容

|  |  |
| --- | --- |
| 13:00～  13:10 | 開会・挨拶  岩手県福祉サービス運営適正化委員会　委員長　宮城 好郎 |
| 13:10～  14:10 | 講義  「苦情とその対応」  　　 講師：岩手県福祉サービス運営適正化委員会　委員長　宮城 好郎  　　　　　　　　　　　　　　 　（岩手県立大学　社会福祉学部教授） |
| 14:10～  14:20 | （休憩） |
| 14:20～  15:50 | 事例・取組紹介  「苦情等を受け止め、サービスの質の向上につなげるための工夫」  実際に各事業所で対応した事例や、日頃の苦情解決において工夫していること等を「高齢者」「障がい者」「児童」の各分野より紹介いただき、苦情の捉え方やサービスの質の向上への活かし方について考えます。  ※各分野の発表者は現在調整中につき、後日お知らせいたします。 |
| 15:50～  16:00 | （休憩） |
| 16:00～  16:20 | 質疑応答 |
| 16:30 | まとめ・閉会 |

※裏面に続く

9　申込方法

（1）下記①又は②の方法により5月31日（金）までに電子メールでお申込み願います。

　　 なお、受講決定者には、後日「受講決定通知」を電子メールで送付します。

　①　メール本文に必要項目を記入して申し込む

　　【記入項目】

　　　ア　法人名

　　　イ　事業所名

　　　ウ　職名（苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員 等）、氏名、経験年数

　　　　（受講希望者全員のご記入をお願いします）

　　　エ　電話番号

　　　オ　申込担当者氏名、連絡先（受講希望者と申込担当者が異なる場合）

　②　別紙申込書をメールに添付して申し込む

　　申込書は、岩手県福祉サービス運営適正化委員会ホームページからダウンロード可能です

　　ホームページURL：http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html

　☆　受講が決定した場合、「受講決定通知」を6月4日（火）までに送付します。

**≪留意事項≫**

　※　①②いずれの方法で申し込む場合も、メールの件名を「苦情を考えるセミナー申込」としてください。

　※　申込みメールを受信した場合、4日以内に委員会事務局から受付完了のご連絡をします。連絡がない場合、メールを受信していない可能性がありますので、ご連絡ください。

　※　メールアドレスを利用できない等、やむを得ない場合はFAXでの申し込みを受け付けます。別紙申込書をご活用ください。

　　　なお、FAXで受け付けた場合、受信した旨のご連絡はいたしませんのでご了承ください

（後日、受講決定通知をFAXで送信します）。

　※　定員に達した場合、上記の適正化委員会ホームページでお知らせします。確認の上、申し込み願います。

　※　申込者が多数の場合、同一法人からの参加人数の調整依頼や、参加を辞退いただく場合がありますので、ご了承ください。

　　　やむを得ず参加いただけない場合は、5月31日（金）までに委員会事務局からご連絡いたします。

　※　委員会事務局からの連絡がなく、受講決定通知が届かない場合は、お手数ですがご連絡ください。

【問合せ先】

岩手県福祉サービス運営適正化委員会事務局

　　　　　　　相談員　　千葉　夏奈子

　〒020-0831

盛岡市三本柳8-1-3　ふれあいランド岩手内

　TEL：019-637-8871　FAX：019-637-9712

E-mail：tekiseika@iwate-shakyo.or.jp