

令和6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

福祉サービスの広がりとともに、福祉サービスに関する苦情はより多様化・複雑化する傾向にあります。福祉サービスを提供する事業所には良質かつ適切なサービス提供を求められる一方、対応困難な要望や苦情も増加しており、苦情解決業務を担当する職員の更なる資質の向上が求められます。

本セミナーは、苦情対応に役立つ知識や技術を学び、苦情への対応力の向上を図ることで、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催します。

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6年7月3日(水) 13時30分～16時30分(受付12時50分～)

4 会場 いわて県民情報交流センター(アイーナ) 7階 小田島組☆ほ～る (盛岡市盛岡駅西通 1-7-1 TEL:019-606-1717)

5 対象 福祉サービス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、就任予定者等)

6 定員 420名(先着順) ※定員に達し次第、締め切ります。

7 参加費 一人 / 2,000円 ※当日受付にてお支払ください。

8 内容

| | |
|-----------------|---|
| 13:30～ 13:40 | 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 |
| 13:40～ 14:40 | 講義 「苦情・クレームへの電話対応」 講師：NEXT-STAGE～ネクステージ 代表 大高 智佳子 氏 |
| 14:40～ 15:00 | (休憩) |
| 15:00～ 16:30 | 講義 「今の時代に求められる苦情対応とは」 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 社会福祉学部名誉教授) |
| 16:30 | 閉会 |

【講師紹介】NEXT-STAGE～ネクステージ 代表 大高 智佳子 氏

(株)IBC 岩手放送にアナウンサーとして入社 TV/ラジオ番組担当 番組制作に携わる

結婚退職を機にフリーアナウンサーとして、式典・婚礼・イベント・ナレーションの他、

IBC 岩手放送及び FM 岩手においてニュース・番組を担当

アナウンス業務と並行して研修講師として企業の人材育成に携わる

2013年4月 NEXT-STAGE～ネクステージ設立

(公財)日本電信電話ユーザ協会 主催

2016 電話対応コンクール全国大会(大阪)審査員

2011/2016 企業電話対応コンテスト最終審査 審査員

2013～現在 電話対応コンクール岩手県大会審査員



9 申込方法

岩手県社会福祉協議会のホームページにある、福祉サービス運営適正化委員会のページに申込みフォームを掲載しますので、必要事項を入力し、最後に送信ボタンを押して申込みください。

適正化委員会ホームページ：<http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

下記フォーム、QRコードからも申込みができます。

◆申込みフォーム

◆申込みフォーム QRコード

<https://forms.gle/oUJSRshSC745JVK2A>



10 申込締切 令和5年6月26日(水)

11 その他

- (1) 申込み受付後、10日以内に申込みの際に入力した連絡先メールアドレス宛てに、「受講決定通知書」を送信します。メールが届かない場合、申込みが完了していない可能性がありますのでご連絡ください。
- (2) 定員に達した場合、適正化委員会ホームページでお知らせします。
- (3) 当日の受付では、受講決定通知書をご提示いただくか、受講者番号をお伝えください。
- (4) 感染症対策のマスクの着用は個人の判断が基本となっていますが、高齢者施設等、重症化リスクの高い人が生活する福祉施設の従事者が参加するため、マスクの着用を推奨します。

12 問合せ先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会事務局(担当:中野)

〒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