**令和6年度 福祉サービス苦情解決情報交換会(応用研修2回目）**

**＜ 開催要項 ＞**

1　 趣　旨

　　実際の苦情対応事例による演習を通して、苦情申出の背景を理解し、望ましい対応を検討することで、事業所の苦情対応力と福祉サービスの質の向上を図る機会とします。

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11月12日（火）　13時20分～16時20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） 会議室804B（盛岡市盛岡駅西通1-7-1）

5 　対　象　　社会福祉事業所の苦情解決責任者及び苦情受付担当者

※苦情解決業務の経験年数が概ね5年以上の方が対象です。事例の提出が参加の条件になります。

6 　定　員　　60名（先着順）

※1事業所2名まで参加できます。この場合、事例は一つの提出でも構いません。

7 　参加費　　1人　1,000円　　　※当日、受付にてお支払ください

8　 日　程

|  |  |
| --- | --- |
| 13:20～13:30 | 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 |
| 13:30～13:45 | 【オリエンテーション】（15分）　岩手県福祉サービス運営適正化委員会　事務局 |
| 13:45～15:05 | 【事例検討】(80分)グループごとに苦情事例への対応を検討します |
| 15:05～15:15 | 休憩（10分） |
| 15:15～15:45 | 【検討結果の報告】（30分） |
| 15:45～16:15 | 講評（30分）　岩手県福祉サービス運営適正化委員会　委員長　宮城　好郎 |
| 16:20 | 閉会 |

　　　　　　　　　　　　　　※内容は、参加状況、進行の都合等により変更する場合があります

9　申込方法

岩手県社会福祉協議会のホームページ内、福祉サービス運営適正化委員会のページに＜申込フォーム＞及び＜事例提出用フォーム＞を掲載しますので、各フォームに必要事項を入力し、最後に送信ボタンを押して申込ください。事例提出を確認したのち、受講決定の電子メールを送信します。

なお、提出いただく事例は個人が特定されないようにご配慮願います。事例は事例集にまとめて参加者に配布します。また、グループ内での発表をお願いすることがありますので、ご協力をお願いします。

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/3xRrkw3aZ7GZAj2R6>

　◆事例提出用フォーム　　　　　　　　　　　　◆事例提出用フォームQRコード

　<https://forms.gle/3MBsPSg1632wyQZb9>

＜注意事項＞

(1) 同じ事業所から複数名の申し込みをする場合は、お手数ですがお一人ずつ入力をお願いします。

(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) 参加者は、提出した事例の内容や対応経過を把握の上、参加してくださるようお願いします。

(4) フォームから回答した場合、回答のコピーが自動で入力したメールアドレスに送信されます。フォームに入力して回答するのが難しい場合、事例提出下書き用紙を用いてメール又はFAXで提出可能です。事例の提出がない場合は申込の受付にはなりません。

10　申込締切　　**令和6年10月 29日（火）**

11　感染症予防対策について

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

　　　URL：http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html

＜事例提出下書き用紙＞

事業所名　　　　　　　　　　　　　参加者名

**１　サービスの種類（例：高齢者デイサービス、就労継続支援B型、保育所 等）**

**２　あなたの所属先で受けた苦情事例について**

利用者、家族等から受けた苦情事例の概要を簡潔に記載してください。苦情の事例がない場合、要望への対応事例でも差し支えありません。

　※個人情報が特定できないように、記載にはご留意願います。

|  |
| --- |
| **１　苦情の申出人** |
|  |
| **２　苦情の概要** |
|  |
| **３　苦情への対応** |
|  |
| **４　解決状況、サービスの質の向上につながったこと** |
|  |

**※フォームに入力して回答するのが難しい場合、この用紙をFAX又はメールで提出してください。**