
◆ 令和2年度 福祉サービス苦情解決従事者研修会 ◆
(W e b 研 修)
開 催 要 綱

1 目 的

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者には利用者の権利擁護と福祉サービスの質的向上を図るために、福祉サービス利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し、解決することが義務づけられています。

福祉サービス事業所での苦情解決の体制づくりを中心に、具体的な事例を交え、苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員の役割について研鑽を深め、質も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

社会福祉法人福岡県社会福祉協議会・福岡県運営適正化委員会

3 動画配信期間

令和3年3月18日（木）～令和3年3月24日（水）

4 研修実施方法

Web配信（期間限定でのオンデマンド配信）による研修を実施します。

(1) Web研修受講に必要な環境について

ア 有効なEメールアドレス（研修資料および動画配信URLは、Eメールで送信します。）

イ インターネットに接続できる環境（データ通信料が発生します。）

ウ 講師はパワーポイント等を使用して研修を進めるため、画面サイズの小さいスマートフォン等での研修受講は控えてください。

エ 受講者が安心して参加できる環境

周囲に他の職員・利用者等がいる場所での受講は避けていただき、会議室等の個室での受講をお願いします。

(2) 接続方法等について

ア 研修資料・動画配信URL・パスコードは、3月15日頃にEメールで送信します。

イ Eメールに記載されたURLをクリックすることで配信動画に接続できます。

5 受講料および申込方法

1人 1,000円（消費税込）

(1) 「参加申込書」に必要事項を記入のうえ、FAX・郵送・Eメールのいずれかの方法でお申込みください。申込書には、同封する指定振込用紙でお振込みした振込領収証の写し等を必ず貼付してください。（ATMやインターネットバンキング、指定外の金融機関から振り込む場合は、振込を証明するものを貼付してください。）

(2) 複数人受講する場合は、人数分の受講料をお振込みください。

(3) 振込先 社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 会長 小川 弘毅

福岡銀行 春日原支店 普通預金 1444971

- (4) 振込手数料は受講者側の負担となります。(指定振込用紙で福岡銀行窓口から振込む場合のみ手数料無料)
- (5) 領収証は発行しません。
- (6) お支払いいただいた受講料は返金できません。

6 内 容

(1) 説明 (20分)

「福祉サービス苦情受付状況等について」
福岡県運営適正化委員会 事務局

(2) 講義 (120分)

テーマ 事業所における苦情相談への対応について
講 師 ルーテル学院大学 総合人間学部 教授 福島 喜代子 氏

【講師紹介】

大阪大学、カリフォルニア大学ロサンゼルス校 (UCLA) 大学院、日本社会事業大学大学院修了後、社会福祉の民間団体勤務後留学。帰国後、ルーテル学院大学勤務。近年は、対人援助のトレーニングを専門とし、成年後見制度、日常生活自立支援事業、コミュニティソーシャルワーク、ファミリーソーシャルワーク、自殺危機初期介入の研修等を行っている。主な著書・論文に『事例で学ぶ認知症の人の家族支援』中央法規、『相談援助の基盤と専門職』中央法規、『精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅰ』中央法規、「社会福祉における家族システムの理解とソーシャルワーカー等による支援のポイント」「地域包括支援センターの機能、現状と展望-サービス利用に拒否的な高齢者への支援に焦点をあてて-」「スーパービジョンにおけるコミュニケーション・スキルアップ」、「社協マンのための『総合的な相談援助』講座～深みと広がりのある相談援助のコツ」等がある。

7 申込期日

令和3年2月15日 (月) 必着

8 その他

(1) 個人情報の取扱いについて

参加申込書に記載された個人情報は、本研修会の運営管理の目的のみに利用させていただきます。

(2) お申込みの前に必ず受講する環境で県社協ホームページの該当リンクからサンプル動画の動作を確認してください。御利用の端末、OS、ブラウザ、ネットワークの通信速度によっては、正常に動作しない場合があります。動作不良によるお申し込みのキャンセルや返金是对応できかねますので御注意ください。

【 県社協 HP トップ→「福祉関係のみなさまへ」→「福祉サービス苦情解決従事者研修会」】

<http://www.fuku-shakyo.jp/jigyo/untekikujo/untekikujo.html>

9 申込み・問い合わせ先

社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 施設福祉部 評価推進課 担当 的野
〒816-0804 春日市原町3-1-7 クローバープラザ東棟6階
TEL 092-584-3610 / FAX 092-584-3790
E-mail : soudan@fuku-shakyo.jp

<http://www.fuku-shakyo.jp/jigyo/untekikujo/untekikujo.html> (申込書のダウンロードが可能です)