

福祉サービスの苦情解決に関する研修会 開催要綱

< 事業者対象 >

1 趣旨

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情等の解決に努めることとされていますが、その適切な対応を図るため各経営者は部外の第三者を加えた体制整備を行い、福祉サービスの向上と利用者等の利益の保護に努めているところであります。

今回、苦情解決制度の一層の理解と認識を深めていただくと共に、苦情解決の具体的な進め方等を研鑽する事によって個別ケースの対応能力を高め、利用者等に対する苦情等の適切な解決に役立てていただくことを目的としてこの研修会を開催します。

2 主催 社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

3 期日 平成20年9月17日(水) 午前10時～午後4時半

仙台市国際センター 2階 橘(たちばな)

参加人数 約300名を予定

(仙台市青葉区青葉山 022-265-2350)

4 参加者 社会福祉事業を運営する者または当事業に従事する者

5 参加費 1名 2,000円

(9月17日・18日の両日出られる方は、それぞれ参加費がかかります)

6 日程

9:30 受付

10:00 挨拶・委員会より報告

10:20 基調講演 演題 「苦情解決の方法と技術」—苦情とその解決事例から学ぶ—
講師 十河 弘 氏 (十河法律事務所弁護士・運営適正化委員会委員長)

12:00 昼食

13:00 講話 演題 「いかに苦情を受け止め、解決に結びつけるか」

講師 高山 直樹 氏 (東洋大学教授・湘南福祉ネットワークオンブマン理事長)

14:00 休憩

14:15 対談 テーマ 「あなたの一言がクレームの明暗を分ける」

—現場対応のリスクマネージメント—

高山 直樹 氏 NPO 法人湘南福祉ネットワークオンブマン理事長

折腹 実己子 氏 特別養護老人ホームパルシア施設長

鈴木 宏之 氏 社会福祉法人ふれあいの里常勤理事

16:30 閉会

7 参加申し込み 及び 締め切り等

平成20年9月12日(金)までに委員会事務局あてに、郵便かFAXでお申し込み下さい。なお定員になり次第締め切らせて頂きますので予め御了承ください。

福祉サービスの苦情解決に関する研修会 開催要綱

<第三者委員対象>

1 趣旨

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情等の解決に努めることとされていますが、その適切な対応を図るため各経営者は部外の第三者を加えた体制整備を行い、福祉サービスの向上と利用者等の利益の保護に努めているところであります。

今回、苦情解決制度の一層の理解と認識を深めていただくと共に、苦情解決の具体的な進め方等を研鑽する事によって個別ケースの対応能力を高め、利用者等に対する苦情等の適切な解決に役立てていただくことを目的としてこの研修会を開催します。

2 主催 社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

3 期日 平成20年9月18日(木) 午後1時～午後4時半

仙台市国際センター 3階 白檀(しらかし)

参加人数 約100名を予定

(仙台市青葉区青葉山 022-265-2350)

4 参加者 社会福祉事業に係る苦情解決第三者委員、関係者等

5 参加費 1名 2,000円

(9月17日、18日の両日出られる方は、それぞれ参加費がかかります)

6 日程

12:30 受付

13:00 挨拶・委員会より報告

13:15 基調講演 演題 「認知症の人の思いと家族の思いを聴く」

—相談の現場から見えるもの—

講師 関東 澄子 氏(認知症の人と家族の会宮城県支部代表)

14:15 休憩

14:30 対談 テーマ「声なき声を聴くために」—利用者の声を聴く方法—

関東 澄子 氏(認知症の人と家族の会宮城県支部代表)

千葉 喜久也 氏(東北福祉大学総合福祉学科准教授)

鈴木 宏之 氏(社会福祉法人ふれあいの里常勤理事)

16:30 閉会

7 参加申し込み 及び 締め切り等

平成20年9月12日(金)までに委員会事務局あてに、郵便かFAXでお申し込み下さい。なお定員になり次第締め切らせて頂きますので予め御了承ください。

(申込票 兼 FAX 送信票) **FAX022-716-9298**

※ 複数の事業所を運営している場合はお手数ですがコピーしてお申込下さい。

<宛先> 運営適正化委員会 宛 FAX022-716-9298	<発信日>平成20年 月 日 () 発信者
<主催>〒980-0014 仙台市青葉区本町3-7-4 社会福祉法人宮城県社会福祉協議会 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会 (担当 三浦・櫻井) 電話022-716-9674 FAX022-716-9298	

福祉サービスの苦情解決に関する研修会 参加申込書

1 市町村名: _____

法人名・事業所名: _____

住所: 〒 _____

電話番号 _____ FAX番号 _____

2 参加者名 (社会福祉事業の関係者等)

参加日を 選んで下さい	役 職 名	ふ り が な 氏 名	9月17日分 弁当申込
・ 9月17日 ・ 9月18日			・ 申込みます ・ 申込みません
・ 9月17日 ・ 9月18日			・ 申込みます ・ 申込みません
・ 9月17日 ・ 9月18日			・ 申込みます ・ 申込みません

3 質問等ご自由にお書き下さい。研修会の中で可能な限り回答させていただきます。

<参加申込及び締切日について>

9月12日 (金) まで、郵便かFAXでお申込下さい。

「参加費」については、当日、受付で徴収させていただきます。

なお、定員になり次第、締め切らせていただきますので予めご了承願います。(締め切り後の方にはご連絡致します。)

(整理番号 . . .)

案内事項

<事業者対象研修会（9／17）当日の昼食について>

9月17日のみ、参加者について昼食の弁当を斡旋致します。（会場にはレストランがありますが席に限りがあります。会場周辺には飲食施設がございません。）ただし、昼食を取れる会場が国際センター内に限られますので、本会からの時間と場所の指定にご協力下さい。

幕の内弁当 お茶付 @ 1,000円 （国際センター内業者）

昼食会場 研修会場の橋にて12時～13時の1時間

ご注文は参加申込書「当日弁当申込」欄に丸印を記入下さい。本会で取りまとめ注文致します。お弁当をお申込の方は当日受付にて引換券をお渡ししますので、支払・受取については各自、業者とお願い致します。

※第三者委員対象の9月18日は午後のみ開催となりますので昼食弁当の斡旋はありません。

<駐車場について>

国際センターの駐車場収容台数は96台です（駐車料金 1時間200円）。自家用車での来場はできる限りご遠慮いただき、公共交通機関の利用をお願い致します。特に隣接する施設や近隣住宅地、路上には駐車しないようお願い致します。

・バス利用 乗り場…仙台駅前 西口バスプール 9番乗り場

路線名…仙台市営バス「W8-3青葉台」「W8-2宮教大」「W8-4成田山」行きに乗り、

「博物館・国際センター前」下車、徒歩1分

料金…180円 所要時間10分

・タクシー利用 仙台駅前から所要時間7分 料金900円程度

<担当>

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

事務局 三浦 ・ 櫻井

〒980-0014

仙台市青葉区本町3-7-4 4階

電話 022-716-9674

FAX 022-716-9298