

令和5年度 苦情解決研修

事業所として求められる苦情解決体制のあり方
～苦情解決からサービスの質の向上へ～

利用者やご家族からの苦情に対して、組織として行う苦情対応は、利用者の不満足を受け止め、誠実に向き合うことで、サービスの質を高め、再発防止につながります。

本研修は、岡山県運営適正化委員会と連携のもとに、苦情対応の基本的な流れや対応について事例をもとに学んでいきます。

日 時 : 令和5年12月21日(木) 10:00～15:00

※受付は9:30頃から行います。

会 場 : きらめきプラザ 3階301会議室

〔岡山市北区南方2丁目13-1〕 TEL:086-226-2888

※研修会での会館駐車場のご利用はできませんので、会場へは公共交通機関をご利用ください。車でお越しの方は、近隣の有料駐車場をご利用ください。

参加対象 : 福祉現場において苦情対応に携わる福祉施設従事者の方等

定 員 : 80名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。

参加費 : 3,000円

研修プログラム・講師

福祉サービスの苦情解決は、一般的なクレーム対応とは異なります。本研修では、苦情解決の理念と対応の流れを確認し、基本的な知識・技術を習得し、苦情相談への対応について学びます。

講義1 10:00～12:00

『苦情解決に求められる役割と対応について』

岡山県運営適正化委員会委員長 平松 正臣 氏

講義2 13:00～15:00

『苦情解決に役立つ法律の基礎知識』

岡山県運営適正化委員会 委員

荒木法律事務所 弁護士 鈴木 大士 氏

◇ **参加申込について** **申込〆切 : 12月8日(金)**

申込方法

県社協ホームページの「福祉施設職員等の研修案内」内、当該研修の「研修申込フォーム」より必要事項を入力し、お申込みください。

URL : http://fukushiokayama.or.jp/workwelfare/sisethu_syokuin/

なお、ホームページからのお申し込みが困難な方は、下記問合せ先にご連絡ください。

※申込〆切前でも、定員を超過した場合は、お断りをさせていただきます。

◇ **受講決定通知について**

研修受講申込の確認後、研修申込フォームへ入力いただいた連絡先まで、「受講決定通知」をFAXでお送りします。(定員超過等によりお断りする場合もFAXします。)

受講決定通知の送信は研修申込後、約7日以内(土・日・祝日除く)を目安としています。

◇ **参加費納入方法について** **入金期限 : 12月13日(水)**

郵便局に備え付けの青色の「振込取扱票」にて下記のとおり、お振り込みください。

なお、納入後、参加を取り消された場合、納入された参加費は返還いたしかねます。

当日の資料の送付をもって代えさせていただきますので、ご了承ください。

◇郵便局で青色の郵便振替払込取扱票に、下記のとおりご記入ください。

- 振込先 【口座番号】01330-1-54074
 【加入者名】社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
- 通信欄 ①「苦情解決研修」 ②参加者氏名(複数の場合は全員)
- ご依頼人欄 施設の郵便番号・住所・施設名・電話番号

◇ **個人情報の取り扱いについて**

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

なお、本研修の名簿に氏名・所属・職名等を掲載いたします。

◇ **その他**

- ・本研修は、平成30年度より岡山県運営適正化委員会と共催で実施しております。岡山県運営適正化委員会が毎年実施していた『福祉サービス苦情解決研修』と同様の研修です。

お申込み・お問い合わせ先

岡山県社会福祉協議会 福祉支援部 福祉人材支援班(担当: ^{なまず}鯨)
〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1 きらめきプラザ内
TEL 086-226-2888 FAX 086-226-3557

