

令和5年度福祉サービス苦情解決研修会 (WEB研修会) 開催要項

1 趣 旨

社会福祉法第82条には、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」と規定されています。

社会福祉事業の経営者は、常に利用者主体の質の高いサービスの提供と、苦情などへの適切な対応と解決に努める義務を負っています。また、苦情の解決に積極的に取り組むことは、利用者の事業者に対する信頼を高め、福祉サービスの質の向上につながります。

本研修会は、福祉サービス事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員及び関係役職員の皆様に、苦情対応の実践的な対応方法を身に付けていただくことにより、組織としての苦情解決の取組を強化し、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催するものです。

2 主 催 社会福祉法人佐賀県社会福祉協議会、佐賀県福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 令和5年12月21日(木)
【午前の部】 9:30~12:30
【午後の部】 14:00~17:00

※午前の部、午後の部は
同じ内容です。

4 会 場 ※オンライン(Zoomでのライブ)による研修ですので、参加者それぞれの職場等での受講となります。

5 参加対象 福祉サービス事業所(社会福祉法第二条に規定する第一種、第二種社会福祉事業)における苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員及び関係役職員

6 研修日程・内容

時間		内容
(午前の部)	(午後の部)	
9:00~9:20	13:30~13:50	受付
9:30	14:00	開会
9:30~9:40	14:00~14:10	委員長挨拶、事務局説明(10分)
9:40~12:30	14:10~17:00	講義・演習(170分) 「苦情処理に必要な コミュニケーションのポイント」 ・苦情(クレーム)発生の要因とメカニズム ・苦情処理に必要なコミュニケーションの ポイント①(聞く)・②(伝える) ・苦情処理を今後活かす
12:30	17:00	閉会

7 講 師

石橋 哲哉 (いしばしてつや) 氏 株式会社アクトフォーカス 代表取締役・メンタルコーチ

プロフィール：2010年職場研修で「コーチング」に出会い、以後、様々な講座・スクールでコーチング、コミュニケーションについての学びを深める。

2012年九州地方整備局を退職し、フリーのコーチとして独立。現在に至る。プロゴルファーやバスケットチームなど、プロアスリートのパフォーマンスアップのためのメンタルコーチや、コーチ、ファシリテーターとしての活動に軸足を置きつつ、その豊富なエッセンスを活かして、企業・学校・医療福祉施設等での研修・セミナーの講師や、全国各地での公開コミュニケーションセミナーの主宰など、精力的に活動の場を拡げている。

8 募集人員 午前の部、午後の部 各 100 名 (合計 200 名)

※それぞれ定員を超えた場合は、希望に沿えない場合があります。ご了承ください。

9 参加費 1人 2,000円

※開催日の10日前を目途に「参加決定書兼払込取扱票」を送付しますので、記載された期日までにお振込みください。

10 参加申込み

(1)「参加申込書」によりメールまたはFAXいずれかで、令和5年11月24日(金)までにお申し込みください。

メールアドレス：tekiseika@sagaken-shakyo.or.jp

ファックス：0952-28-4950

(2)開催日の10日前を目途に「参加決定書兼払込取扱票」と「研修資料」を送付しますので、届かない場合はご連絡ください。

(3)参加申込後のキャンセルは、必ず1週間前までにお知らせください。その後のキャンセルは参加費全額をいただきます。

11 受講方法

(1)参加決定書送付後、申込書に記載されたメールアドレスあてに受講いただくためのZoomのURL及びミーティングID、パスワード、また、受講者アンケートを送信いたします。※必ずご指定のメールをご確認ください。

(2)受講中は、Zoom内でのグループ分け等が何回かありますので、Zoomは最新のものをお使いください。また、パソコン1台につき1名の参加でお願いします。

12 申込先及びお問い合わせ先

佐賀県社会福祉協議会 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事務局

〒840-0815 佐賀市天神一丁目4番15号

Tel：0952-23-2151 FAX：0952-28-4950 担当：岡本・千代島