

平成30年度
福祉サービス苦情解決研修会開催要項

1 目 的

各事業所での苦情に関する取り組み体制と認識については、かなり向上しているものと思われませんが、利用者やご家族等からの苦情内容は、毎年複雑化しており、解決に至るまでの難しさを感じていることかと思われま。

このことから、今回の研修会は、苦情に関する初期対応と心情理解に重点を置いた技法の向上を図ることを目的に開催します。

2 実施主体 岐阜県運営適正化委員会 社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会

3 後 援 岐阜県

4 日 時 平成30年12月14日(金)
 ①午前 10時00分～12時10分 } どちらも同じ講演内容です。
 ②午後 13時30分～15時40分 }

5 会 場 長良川国際会議場 4階大会議室
 岐阜市長良福光 2695-2 電話058-296-1200

6 参 加 者 福祉関係機関・事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員等

7 参加人数 ①午前 250名 ②午後 250名 計 500名

8 参加費 無 料

9 日 程

時 間 帯		日 程	概 要
①午前	②午後		
9:30	13:00	受 付	岐阜県運営適正化委員会委員長 「初期対応のためのコミュニケーション」 ～ 苦情解決のための心情理解～ 講師 株式会社 インソース 高橋 慶 氏
10:00	13:30	開 会 あいさつ	
10:05	13:35	講演	
12:10	15:40	終了	

- 10 申込方法 別紙申込書に記載の上、郵送又はFAX等にて送付
- 11 申込注意点 (1) 希望する時間帯(午前・午後)のどちらかを選択する。
(2) 希望した時間帯の変更可否を選択する。
ア 「可」を選択した場合：希望した時間帯が定員に達した時に、他の時間帯に変更します。(参加可)
イ 「否」を選択した場合：希望した時間帯が定員に達した時点で終了となります。
(3) 午前・午後共、定員に達した時点で受付終了となります。
- 12 申込期限 平成30年11月20日(火)まで
- 13 変更決定通知 希望した時間帯を変更した時に、変更決定通知を行う。
- 14 受付時の提示 受付時には、申込書のコピーの提示を位置づける。
- 15 申込書送付及びお問合せ先
〒500-8385
岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内
岐阜県運営適正化委員会事務局まで
電話 058-278-5136
FAX 058-278-5137