オンライン開催

令和８年度第２回福祉サービス苦情相談事業研修会　開催要領

苦情はサービスの改善や利用者満足度の向上につなぐことができる重要な機会である一方、対応を誤ると利用者や家族との信頼関係に影響を及ぼしたり、職員の疲弊を招くことがあります。

今回は、苦情解決の現場に出かけたり、事業所へ助言を届ける等ご活躍頂いている苦情調整委員を講師にお招きし、事例を基に苦情の背景や防止策、対応過程に対するアドバイスをいただきながら、苦情や支援の場で大切にしたいポイントや日々の行動力を磨きます。

１．テーマ

第１部（保育・児童編）:「事例から苦情対応力アップを図ろう」

第２部（高　齢　編）:「事例から学ぶ利用者支援の新たな視点
～CADL（文化的日常活動・行為）を活用した支援方法～」

２．講　師

第１部　苦情調整委員　後藤 加代子　氏

名古屋市の公立保育園で保育士及び園長として勤務。退職後、子ども青少年局保育企画室保育所整備推進員として、新設の保育所整備の業務に従事。令和元年から苦情調整委員に就任。椙山女学園大学教育学部客員教授を経て、現在は名古屋文化学園保育専門学校の非常勤講師を務める。

苦情調整委員　牧平 順子　氏

名古屋市の公立保育園で保育士及び園長として勤務後、子ども青少年局保育部の主幹として長年従事し保育士の指導にあたる。退職後も、保育運営課の嘱託職員として勤務し保育者の研修に携わってきた。令和 2 年から苦情調整委員に就任。現在は民生委員としても活動している。

第２部　苦情調整委員　奥田 亜由子　氏

知的障害者施設にて生活指導員として勤務後、高齢者施設で社会福祉士や介護支援専門員として従事。その後、介護支援専門員の各種研修の指導者となる。平成 29 年から苦情調整委員に就任。現在は日本福祉大学ケアマネジメント技術研究会共同代表、ふくしの人づくり研究所所長、愛知県介護支援専門員協会理事、愛知県社会福祉士会の高齢者支援委員会委員長と高齢者・障害者虐待対応委員会委員を担うとともに。金城学院大学と人間環境大学で専門職の養成に関わる等幅広く活躍している。

３．開催日時

令和9年1月21日（木）午後1時～午後4時15分

第1部 午後1時～午後2時30分　第2部 午後2時45分～午後4時15分

４．開催方法

Zoom ウェビナーにてオンラインで開催

５．対象

苦情解決責任者・苦情受付担当者・その他苦情対応にかかわる職員

※事業所の種別に関わらず受講いただけます。両方又はどちらか１つの受講も可能です。

６．参加費

(1)福祉サービス苦情相談センターと契約のある事業所の職員は**【無料】**

(2)名古屋市社会福祉協議会の会員で福祉サービス苦情相談センターと契約のない事業所の職員は一人につき**1,000 円**

(3)名古屋市社会福祉協議会の会員以外の事業所の職員は一人につき**3,000 円**

※(2)(3)の方は、申込後口座振り込みを案内します。期日までにお振り込みください。

※契約、入会の有無が不明の場合は、下記(９．問い合わせ先)へお問合せ下さい。

７．定員

２００名（先着順）

８．申し込み方法

下記 URL または二次元コードからアクセスいただき、**12月１日(火)**までにアンケート回答および研修参加申込をお願いします。また、申込に当たっては**必ず「福祉サービス苦情相談事業研修会オンライン受講規約」をお読みいただきますようお願い致します。**

https://ourl.jp/DHoGa

スマートフォンなどをお持ちでしたら、
ＱＲコードでのアクセスも可能です。

（備　考）

＊受講にあたっては、インターネット環境下にて、Zoom アプリをダウンロード・インストールしたパソコン、スマートフォン等を受講者にてご用意いただく必要がございます。

＊Zoom アプリのダウンロード方法は受講が決定した方にメールにてご案内します。

９．受講決定と URL の通知

（１）**契約事業所の申込者**

12 月 2 日（水）以降に、受講に必要なＵＲＬ等をメール送信いたします。

（２）**非契約事業所の申込者**

申し込み受付、受講決定次第順次、「受講料の振込案内」をメールします。**振込を確認後、受講に必要なＵＲＬ等を送信**いたしますのでそれまでお待ちください。

１０．問い合わせ先

〒462-8558　名古屋市北区清水四丁目17番1号

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会　福祉サービス苦情相談センター

担当:配藤・西岡　Tel(052)911－3193