

社会福祉士学会 分科会発表申込書【G分科会（自主企画シンポジウム）】 **記入例**

企画 責任 者	ふりがな      ふくし      たろう	所属する都道府県社会福祉士会名： 〇〇〇社会福祉士
	氏名 福 社      太 郎	会員番号：    7 7 7 7 7
	所属先名称 □▽○○△	職種または役職 □□□□
	連絡先（自宅・勤務先）	
	住所：〒888-8888 □□県〇〇市△△△	TEL       ：□□□-□□□□-□□□□ メールアドレス：〇〇〇〇@〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

**シンポジウムテーマおよびシンポジウムの概要**

**テーマ：**

入所型施設における苦情解決システムの課題と展望～真の利用者支援の仕組みを目指して～

**シンポジウムの目的：**

利用者支援の仕組みのひとつとして、社会福祉施設においては苦情解決のシステムが導入にされているが、真に利用者支援の仕組みとして機能しているのか、ということが課題となっている。本シンポジウムでは、異なる施設において苦情解決にかかわる職員と、第三者委員として活動する社会福祉士がシンポジストとなり、入所型施設に共通する苦情解決システムにおける課題を明確化する。さらに、真の利用者支援となる苦情解決のシステムを実現するために課題解決におけた取り組みのあり方を展望する。

**期待する成果：**

現在、社会福祉士が入所型施設の第三者委員として活動をしているので、本シンポジウムを通して社会福祉士同士が苦情解決システムにおける課題やその解決におけた取り組みについて共有化することができる。また、サービス提供者の立場にある社会福祉士にとっても、真に機能するシステムとしての苦情解決のあり方を再検討する機会となり、苦情解決システムを通して、社会福祉士としていかに利用者支援に取り組むことができるのかについて、議論を深めることができる。

**シンポジウムの展開イメージ：**

1. 趣旨説明  
    コーディネーターより説明を行う
2. 発表
  - (1) シンポジストA：特別養護老人ホームの生活相談員として、食事の誤飲事故によって利用者が入院したときの対応方法と、ADLの評価について家族の理解が得られなかった事例を紹介する。
  - (2) シンポジストB：障害者支援施設のサービス管理責任者として利用者と家族に対して事業所の老朽化による建て替え工事に伴い転居を求めていたが、生活環境の変化を望まない利用者との家族がかたくなに拒否する事例を取り上げて、実際の対応を紹介する。
  - (3) シンポジストC：第三者委員会として活動している社会福祉士として、実際に関わった相談の内容を時系列で紹介し、苦情受付から終結までのプロセスを通して成果と課題を紹介する。
3. パネルディスカッションにおける討議のポイント
  - (1) 事業所における苦情受付対応システムの有効性  
    第三者委員の日常的な活動状況、職員の意識  
    運営適正化委員会の果たす役割、など
  - (2) 家族支援と苦情解決  
    制度の理解が困難な利用者とその家族に対する支援の在り方  
    認知症と家族の会が受けている相談内容から見える問題
  - (3) 事業所での対応限界と利用者の権利擁護  
    行政との連携を視野にした活動の必要性と、そのタイミング。

市町村長申立や困難事例へのチームアプローチのあり方

4. 質疑応答

5. まとめ

(1) 第三者委員会の成果と課題

利用者の支援に必要な仕組みや対応ができているか、課題は何か

(2) 利用者の立場からみた苦情解決の支援ポイント

意思表示ができる支援と、スケジュールの両立をどのように考えるか

(3) 家族、地域、行政との連携による苦情への対応

入所施設との関わり方と意識の問題をどのように考えるべきか

	〈氏名〉	〈所属社会福祉士会名〉	〈会員番号〉	〈所属〉
コーディネーター：	福祉 太郎	〇〇〇	77777	□▽〇〇△
シンポジスト	： A〇〇 〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇〇
	B△△ △△△	△△△	△△△△	△△△△△
	C□□ □□□	□□□	□□□□	□□□□□
使用希望の機器の有無：	<input checked="" type="checkbox"/> 有	(パソコン、プロジェクタ)・	無	
配布資料	： <input checked="" type="checkbox"/> 有	・	無	

学会運営委員会への連絡及び問い合わせ事項

特になし

確認事項

1. 会場の後方まで見えない場合がありますので機材の使用は必要最小限とし、できるだけ印刷した資料をご用意ください。なお、印刷は学会運営委員会や全国大会実行委員会では行いません。
2. 本シンポジウムの場合は、パソコンやプロジェクタを持ち込んでのパワーポイント使用が可能ですが、その場合、機材の設置は発表者でお願いします。
3. 会場によっては持ち込み料が発生する場合がありますのでご注意ください。スクリーンは会場で用意します。

以上のことを確認の上、申しいたします。

企画責任者氏名 (自署)

福祉 太郎