

平成30年度 苦情解決責任者・第三者委員研修 実施要領

1. 目的 「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」(旧厚生省通知)を受け、社会福祉事業の経営者は提供する福祉サービスについて、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ものとされています。
このため、自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務となります。
これらを踏まえ、施設(事業所)の苦情解決体制の整備促進とともに、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するための第三者委員の役割・職務への理解を深めることを目的として実施します。
 2. 主催 社会福祉法人福島県社会福祉協議会 福島県運営適正化委員会
 3. 日時 平成30年9月28日(金) 10:30~14:45
 4. 会場 ビッグパレットふくしま(別紙地図参照) 3階 中会議室
郡山市南二丁目52番地 TEL 024-947-8010
 5. 受講対象者 県内の福祉サービス事業所における苦情解決責任者・第三者委員
 6. 定員 150名 ※ 定員を超えた時点で締め切ります。
また、受講決定のお知らせは行いませんのでご了承願います。
(受付時に、定員超過の場合は、個別にお知らせします。)
 7. 研修経費 2,000円 ※研修会当日、受付にてお支払いください。
 8. 研修内容 別紙プログラムのとおり。
 9. 参加申込 別紙「参加申込書」に所要事項を記入のうえ、FAXにて
平成30年9月7日(金)まで に下記へお申込み下さい。
- (申込み・問合せ先) 福島県運営適正化委員会
〒960-8141 福島市渡利字七社宮111 福島県総合社会福祉センター3階

FAX 024-524-2228

TEL 024-523-2943
10. 個人情報の取扱い 本研修会において受講申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的にのみ利用させていただきます。
なお、本研修会の名簿に事業所名・職名・氏名を掲載いたしますので、御了承願います。
 11. その他 昼食は各自準備してください。(館内にレストランもあります。)

平成30年度 苦情解決責任者・第三者委員研修プログラム

日 時：平成30年9月28日(金)

会 場：ビッグパレットふくしま 3階 中会議室

時間案	研 修 科 目	講 師
10:00～10:30	受 付	
10:30～11:00	オリエンテーション	
	開会あいさつ	福島県運営適正化委員会 委員長 村 田 清 氏
11:00～12:00	講 義 「苦情制度の仕組み・第三者委員について ～現場における第三者委員の役割～」(仮)	福島県運営適正化委員会 副委員長 苦情解決部会委員 いわき明星大学 教 授 鎌田 真理子 氏
12:00～13:00	昼 食 ・ 休 憩	
13:00～14:30	演 習 「苦情解決責任者・第三者委員の役割に ついて考える」	福島県運営適正化委員会 苦情解決部会 部会長 大川原 順子 氏
14:30～14:45	振 返 り ・ 閉 会	福島県運営適正化委員会 委員長 村 田 清 氏