

# 平成30年度苦情受付担当者研修実施要領

## 【高齢者施設、障がい者・児童・その他の施設】

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、苦情の本質を理解しながら適切な対応を行うための基本的な事項と、その過程を通し施設ごとに抱える苦情への対応について学び、福祉サービスの質の向上を目指す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 **【対象：高齢者施設の苦情受付担当者】**  
平成30年10月22日(月) 10時30分～15時15分
- 【対象：障がい者・児童・その他の施設の苦情受付担当者】**  
平成30年12月10日(月) 10時30分～15時15分
4. 会場 郡山ユラックス熱海 2階 大会議室  
郡山市熱海町熱海2丁目148-2 TEL024-984-2800  
※研修会場は各回とも同じです。
5. 受講対象者 県内の福祉サービス事業所における苦情受付担当者の方  
(経験年数は問いません)
6. 定員 各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12日(水)まで** に下記へお申込み下さい。  
(申込み締切日は、各回とも共通です。)
- (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。

## 平成30年度 苦情受付担当者研修(障がい・児童・その他の施設)プログラム

日 時 : 平成30年12月10日(月)

会 場 : 郡山ユラックス熱海 2階 大会議室

時間案	研 修 科 目	講 師
10:00~10:30	受 付	
10:30~10:40	オリエンテーション	
10:40~10:50	開会あいさつ	福島県運営適正化委員会 委員長 村田 清 氏
10:50~12:00	講 義 「苦情解決制度の仕組みと意義について」	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	
13:00~15:00	パネルディスカッション 「苦情・相談事例から学ぶ 福祉サービスの向上を目指して」	コーディネーター 福島県運営適正化委員会 委員長 村田 清  パネラー 苦情解決部会 部会長 大川原 順子 氏 委 員 鎌田 真理子 氏 委 員 湯坐 聖史 氏 委 員 森 正孝 氏
15:00~15:15	振 返 り ・ 閉 会	福島県運営適正化委員会 委員長 村田 清 氏