



## 令和元年度

### 福祉サービス苦情解決研修会開催要項

#### 1. 目的

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業（第 1 種、第 2 種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスです。

また、社会福祉法第 8 2 条の規定により社会福祉事業の経営者は、常にその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、利用者の事業者に対する信頼感を高めて、サービスの質の向上を図ることになります。

そのために事業所では苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うための苦情解決体制の確立が求められています。

こうした中、今年度の研修は、広く福祉関係者を対象として苦情解決のあり方等について研鑽を深め、福祉サービスの向上に寄与することを目的に開催します。

#### 2. 主催

島根県運営適正化委員会

#### 3. 対象者

第三者委員、苦情解決責任者、苦情解決受付担当者及び福祉関係者

#### 4. 定員

500名（予定）

5. 場 所

くにびきメッセ「国際会議場」

（松江市学園南1丁目2番1号 TEL0852-24-1111）

6. 日 時

令和元年10月15日（火）

13:00～13:30 受 付

13:30～13:40 開 会

13:40～15:40 講 演「福祉サービスにおける苦情解決の取り組み」

株式会社インソース 杉 谷 裕 子 氏

15:40～16:00 質疑応答

16:00～ 閉 会

7. 参加費

無 料

8. 参加申込

① 別添「参加申込書」により本会宛に郵送、FAXで送付願います。

② 締切日は、令和元年9月20日（金）必着でお願いします。

③ 会場の都合により定員になり次第締め切らせていただきます。連絡がない場合には、研修会に参加できますが、定員を超えた場合には、該当事業所あてにご連絡します。

9. その他

くにびきメッセの駐車場は有料となっております。

ただし、最初の3時間は無料、それ以後5時間までは1時間ごとに100円、以後30分ごとに100円となっております。

10. 問合せ先

島根県運営適正化委員会事務局 担当：藤原

〒690-0011 松江市東津田町1741-3 いきいきプラザ5階

TEL 0852-32-5913

FAX 0852-32-5994

※開催要項は、島根県運営適正化委員会ホームページにも掲載しております。