



## 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82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

2会場で500名（予定）

## 5. 場所及び日時

第1会場 くにびきメッセ「国際会議場」（定員400名）

（松江市学園南1丁目2番1号 TEL0852-24-1111）

令和3年10月1日（金）

第2会場 いわみーる 401研修室（定員100名）

（浜田市野原町1826-1 TEL0855-24-9330）

令和3年11月2日（火）

6. 日 程 (両会場同じ)

13:00～13:30 受 付

13:30～13:40 開 会

13:40～15:10 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

15:10～15:30 質疑応答

15:30～ 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3年9月10日(金)必着でお願いします。
- ③ 今年度は、コロナウイルス感染防止のため、1事業所1名の参加として行います。なお、これまでどおり両会場とも定員になり次第締め切らせていただきます。本会から連絡がない場合には、研修会に参加できませんが、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

- ① 参加当日は、別添「健康状態申告書」を受付に必ず提出してください。
- ② 必ずマスクを付けて、参加してください。
- ③ 参加当日に以下の項目に該当する方は、参加を見合わせてください。
  - ☆ 体調がよくない場合(例:発熱・咳・咽頭通などの症状がある)
  - ☆ 同居家族や身近な知人に新型コロナウイルス感染が疑われる方がいる
  - ☆ 過去14日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国、地域等への渡航又は当該在住者との濃厚接触がある
- ④ コロナウイルス感染症対策のため、研修が中止になる場合もあります。本会ホームページでお知らせします。

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。