

令和4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、この研修は、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

松江会場 来場200名、ZoomによるWeb参加150名

浜田会場 来場80名、ZoomによるWeb参加150名

5. 開催期日・開催場所

会場	期日	開催場所
松江会場	令和4年10月14日（金）	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）
浜田会場	令和4年11月4日（金）	いわみーる「401・402研修室」 （浜田市野原町1826-1）

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」
弁護士 井上晴夫氏

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」によりに令和4年9月30日（金）必着でFAXにてお申込みください。
- ② 申込書の記入にあたっては、参加を希望される会場・方法を選択してください。なお、新型コロナウイルス感染防止のため、来場の場合は1事業所1名の参加とし、Zoom参加の場合は人数は問いませんが、1事業所あたりパソコン1台での参加とします。
- ③ Zoom参加の場合は、開催日の概ね1週間前に参加申込書にご記入いただいたメールアドレスあてにパスコード及び資料データを送信しますので、当日までに資料の印刷を行ってください。
 - ④ 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

- (1) ZoomによるWeb参加に必要な設備及び環境につきましては、受講者側でご準備ください。
- (2) 参加当日には体温を計測していただき、発熱等の風邪症状がみられる場合は参加を見合わせてください。また、来場された場合も受講者の健康状態によっては、参加をご辞退いただく場合がありますことを予めご了承ください。
- (3) 感染症対策の一環として、マスク持参（着用）の上ご参加ください。
- (4) 駐車場に限りがございますので、できるかぎり公共交通機関をご利用ください。
- (5) 新型コロナウイルス感染症に関する状況や、地震・台風等、やむを得ない事情により研修会を中止せざるを得ない場合には、参加申込書に記載されたFAX番号宛に一斉にお知らせするとともに、運営適正化委員会ホームページも掲載します。なお、研修当日の急な荒天等、実施の判断がつかない場合は、ホームページを確認の上、対応してください。
- (6) 会場では細かな室温調整が出来ませんので、衣服等で調節できるように予めご準備ください。
- (7) 研修中の録音・録画は一切禁止とさせていただきます。

10. 申込み・問合せ先

島根県運営適正化委員会事務局 担当：片寄、武田

〒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。