

令和5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 500名

浜田会場 来場 600名

5. 開催期日・開催場所

会場	期日	開催場所
松江会場	令和5年10月24日(火)	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5年11月20日(月)	島根県立大学 浜田キャンパス 講堂 (浜田市野原町2433-2)

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「福祉サービス事業所における苦情解決の取り組み」
～苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の役割～

駒澤大学 文学部社会学科社会福祉学

教授 川上 富雄氏

【内容】この研修会では、本会が8月に実施した「令和5年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査」についての調査結果を基に、福祉事業所の苦情解決体制の動向、整備状況等を踏まえ、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の役割について講義を行っていただきます。

- 15:10～15:40 事例発表「苦情解決体制への事業所の取り組みについて」
発表者 指定障害者支援施設 四ッ葉園
施設長・統括責任者 毛利 勇介 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) 参加申込フォームにより、令和5年10月16日(月)必着でお申込みください。
参加申込フォームは本会ホームページに掲載しておりますので、**お知らせ**の右側に記載の**参加申込フォーム**をクリックしてご回答いただき提出ください。

ホームページ URL <https://www.shimane-unteki.jp/index.html>

※右の QR コードからも申込可能です。



- (2) 松江、浜田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、研修会に参加いただけます。定員を超えた場合には、該当事業所あてにご連絡いたします。

9. その他

- (1) 新型コロナウイルスなどの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。
- (2) 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。
- (3) 新型コロナウイルスなどの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メールにより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に掲載します。
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、ホームページをご確認いただき対応してください。
- (4) 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。
- (5) 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。