

# 令和3年度 苦情受付担当者研修実施要領

- 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。
- また、平成29年4月1日の上記指針の一部改正により、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され、苦情対応への経営者の責務が明確化されました。
- これらを踏まえ、施設(事業所)の苦情解決体制の整備促進とともに、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するための第三者委員の役割・職務への理解を深めることを目的として実施します。
- 2 主 催 福島県運営適正化委員会
- 3 日 時 令和4年1月27日(木) 10:30~15:30
- 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 TEL 024-984-2800)
- 5 受講対象 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
- 6 定 員 **120名**
- ・各法人1名程度の申込みをお願いします。
  - ・国及び県の感染防止対策や研修会場の方針に則り、定員を変更する場合がありますのでご了承ください。
  - ・定員になり次第、申込期限前でも締め切ります。
- 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」に必要事項を記入のうえ、FAXにて  
令和3年12月15日(水)まで に下記へお申込み下さい。

(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2階

**FAX 024-524-2228 (研修受付専用)**

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。

## 12 留意事項

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努め、国及び県のイベント等開催方針に則り実施いたします。
- ・受講者同士の間隔を取った座席配置とします。
- ・受講される皆様におかれましても手洗い、マスク着用等ご協力くださいますようお願いいたします。
- ・発熱や風邪など体調不良の場合には受講をお取り止めください。

## 11 その他

- ・昼食は各自ご準備ください。（会場での昼食販売はありません）
- ・研修会場は室温調整が十分にできないこともありますので、衣服等で調整できるようにご準備ください。
- ・地震や台風、感染症の影響により中止や延期とする場合がありますので予めご了承ください。

## 令和3年度 苦情受付担当者研修プログラム(予定)

日時：令和4年1月27日(木)

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苦情解決部会 (福島県運営適正化委員会委員長) 委員 村田 清 氏
10:50～11:50	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苦情解決部会 部会長 大川原 順子 氏
11:50～12:50	昼食・休憩	
12:50～13:50	講義 「福祉サービスの質の向上と権利擁護」	福島県運営適正化委員会苦情解決部会 (福島県運営適正化委員会委員長) 委員 村田 清 氏
13:50～14:00	休憩	
14:00～15:25	ディスカッション 「事例から学ぶ苦情解決」	福島県運営適正化委員会苦情解決部会 委員 村田 清 氏 部会長 大川原 順子 氏 委員 山口 大輔 氏 委員 森 正孝 氏 委員 近内 直美 氏
15:25～15:30	閉会	福島県運営適正化委員会苦情解決部会 (福島県運営適正化委員会副委員長) 委員 森 正孝 氏