

## 令和元年度 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が行われ、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、苦情の本質を理解しながら適切な対応を行うための基本的な事項と、その過程を通し施設ごとに抱える苦情への対応について学び、福祉サービスの質の向上を目指すことを目的として実施します。
2. 主催 社会福祉法人福島県社会福祉協議会、福島県運営適正化委員会
3. 日時 ① 令和元年 9月20日(金) 10時30分～15時15分  
② 令和元年10月 4日(金) 10時30分～15時15分
4. 会場 郡山ユラックス熱海 2階 大会議室(別紙地図参照)  
〒963-1309 郡山市熱海町熱海 2-148-2 TEL 024-984-2800  
※研修会場は①・②とも同じです。
5. 受講対象者 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  
(経験年数は問いません)
6. 定員 各回200名 ※定員を超えた時点で締め切ります。  
また、受講決定のお知らせは行いませんのでご了承ください。  
(受付時に、定員超過の場合は、個別にお知らせします。)
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」に所要事項を記入のうえ、FAXにて  
令和元年9月11日(水)までに下記へお申込み下さい。  
**※ 申込み締切日は、①・②共通です。**  
**苦情解決責任者・第三者委員研修の締め切り日とは異なりますので、ご注意ください。**
- (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3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。
11. その他 昼食は各自準備してください。(館内にレストランはありませんのでご注意ください)