

# 令和6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3月7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、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 福島県運営適正化委員会
- 3 日 時 令和6年7月30日(火) 10:10~15:30
- 4 会 場 ビッグパレットふくしま1階 コンベンションホール  
(〒963-0115 福島県郡山市南二丁目52番地 TEL 024-947-8010)
- 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 250名
- ・法人格のある法人にあつては法人単位で1~2名、法人格のない事業所にあつては1事業所1名の申し込みをお願いします。
  - ・定員になり次第、申込期限前でも締め切ります。
- 7 参加負担金 3,000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6年7月10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

(申込み) **FAX 024-524-2228 【研修受付専用】**

(問い合わせ) **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、本研修会の名簿に法人名・施設（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等の感染予防・拡大防止策として、手指消毒やマスク着用にご協力願います。
- ・申し込み後、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6年度 苦情受付担当者研修プログラム

日時：令和6年7月30日(火)

会場：ビッグパレットふくしま

時間案	研 修 科 目	講 師
9:30～10:00	受 付	
10:00～10:10	オリエンテーション	
10:10～10:20	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
10:20～11:20	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 熊坂 隆志 氏
11:20～11:30	休 憩	
11:30～12:30	講 義 「権利擁護における意思決定支援について」 ～サービスの質を向上させるために～	福島県運営適正化委員会苦情解決部会 委員 近内 直美 氏
12:30～13:30	昼 食 ・ 休 憩	
13:30～14:55 14:55～15:25 (発表・総評)	グループディスカッション 「受付担当者としての苦情解決の取り組み」 ※グループ毎に適宜休憩をお取りください。	福島県運営適正化委員会苦情解決部会 部会長 熊坂 隆志 氏 委員 村田 清 氏 委員 矢吹 孝三 氏 委員 近内 直美 氏 委員 山口 大輔 氏
15:25～15:30	閉 会	福島県運営適正化委員会苦情解決部会 委員 矢吹 孝三 氏