

# 平成23年度 福祉サービス苦情解決事業に係わる第三者委員研修会 開催要綱

## 1. 目的

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者は、常に利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し解決に努めることが記されており、また、苦情解決の仕組みの指針において、苦情解決体制として第三者委員を設置することが示されています。

第三者委員を設置する目的は、苦情解決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推進するためにあるといえます。

本研修会は社会福祉施設等における第三者委員の役割について理解を深め、苦情解決事業への取り組みをより一層推進することを目的として開催します。

## 2. 主催 千葉県運営適正化委員会（設置者：千葉県社会福祉協議会）

## 3. 参加対象者

苦情解決事業に係わる第三者委員を中心に、苦情解決責任者、苦情解決担当者、その他の福祉サービス苦情解決制度に関心を有する方。

## 4. 開催日時

平成23年8月30日（火） 9時45分～15時45分（受付は9時15分～）

## 5. 会場

千葉市文化センター アートホール 裏面に交通案内あり

（住所：千葉市中央区中央2-5-1 千葉駅から徒歩10分）

## 6. 定員 497名

申込順に受付を行い、定員になり次第締切りとさせていただきますので、その際は御了承ください。定員オーバー等の理由で受講をお断りする場合のみ、本会から御連絡申し上げます。事前に連絡がない場合は参加可能となりますので、当日は会場まで直接お越しください。

## 7. 研修負担金

1,000円（資料代として）

お釣りのないようご用意頂き、当日受付で納めてください。

## 8. 参加申し込みについて

別紙 「参加申込書」と別紙 「事前アンケート」に必要事項を御記入のうえ、  
平成23年8月19日(金)までに本会宛てにFAXでお申し込みください。

## 9. プログラム

9:15	9:45	10:00	11:30	12:30	13:30	13:45	15:30	15:45
受付	開会・ 挨拶等	講義	昼食・ 休憩	実践報告	休憩	講演	閉会	

研修内容・講師・時間等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

### 第一部 基礎編 (10:00 ~ 11:30)

【講義】「福祉サービスにおける苦情解決を再考する」

～第三者委員活動に求められるもの～(仮題)

目白大学 人間学部人間福祉学科

准教授 井上 牧子 氏(千葉県運営適正化委員会苦情解決部会委員)

### 第二部 応用編 (12:30 ~ 15:30)

【実践報告】「保育現場における保護者(利用者)支援から福祉サービスにおける苦情解決の意味を考える」～花の井保育園における保育実践を通して～(仮題)

社会福祉法人 千草会

花の井保育園 園長 鈴木 美岐子 氏 (全国保育士会 副会長)

【講演】「福祉サービス利用者の人権を考える」

～福祉現場への期待とメッセージ～(仮題)

弁護士 大石 剛一郎 氏

## 10. 受講修了証明書の発行について

第一部、第二部共通の受講修了証明書を発行いたします。

## 11. 昼食について

会場内にて、昼食休憩時間内の飲食は可能となっております。

お弁当をご希望の方は、申込書の該当欄にチェックをしてください。費用は650円(消費税込、お茶付き)です。当日の支払いや受け渡しについては、業者と直接行っていただきます。キャンセルは原則としてできませんのでご了解ください。

## 12. 会場までの交通機関について

会場周辺には無料駐車場がありませんので、お車で来場される方は、会場や会場周辺の有料駐車場を御利用いただくか、混雑が予想されるため、出来る限り公共交通機関を御利用ください。

## 13. 身体障がい者の方への配慮について

会場内には、車椅子スペースが4席あり、身体障がい者用トイレが設備されております。その他、こちらで手話通訳者を依頼しています。双方とも座席について配慮を致しますので、申込書の空欄にその旨記載をお願い致します。

## 14. 個人情報の保護について

本研修会の参加申込を通じて取得した個人情報については、当委員会設置者である千葉県社会福祉協議会が定める「個人情報に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき取り扱うこととし、当日資料への掲載等、本研修会の運営に関する業務以外の目的には使用いたしません。

## 15. その他

開催要綱・参加申込書等については、千葉県社会福祉協議会のホームページに掲載しておりますので、そちらからもダウンロードできます。

## 16. 参加申込書等の送付先、問い合わせ先

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号 県社会福祉センター5階

千葉県運営適正化委員会事務局 [担当：菊地、石井、金子]

(電話) 043-246-0294

(FAX) 043-246-0298

## 会場 交通案内



J R千葉駅から徒歩10分  
京成千葉中央駅から徒歩10分

千葉都市モノレールをご利用の場合  
「葭川公園駅」から徒歩4分

車ご利用の場合  
京葉道路「穴川インターチェンジ」から約20分