

平成20年度福祉サービス苦情解決事業受付担当者研修会開催要綱

1 目的

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者には利用者の権利擁護と福祉サービスの質的向上を図るために、福祉サービス利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し解決することが義務づけられています。

本研修会は、各事業所における苦情解決事業への一層の理解と苦情受付担当者としての役割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として開催します。

2 対象

社会福祉法第2条に規定された社会福祉事業の経営者が、職員の中から任命した当該事業所の苦情解決事業に係る受付担当者等

3 主催

千葉県運営適正化委員会（設置：千葉県社会福祉協議会）

4 日時

平成20年6月19日（木）午後1時～午後4時30分

5 会場

千葉市生涯学習センターホール 別添地図参照
（住所：千葉市中央区弁天3丁目7番7号、千葉駅から徒歩約8分）

6 日程

12:00	12:50	13:00	13:30	14:00	15:00	15:10	16:30
受付	開会 挨拶等	報告	講義	報告	休憩	講義	閉会

【報告】「千葉県における苦情解決事業の現状について」
報告者：千葉県運営適正化委員会 事務局長 杉田 慎一郎

【講義】「福祉サービスにおける苦情解決システムについて」
講師：千葉県運営適正化委員会 委員長 小糸 武巳

【報告】「苦情受付担当者としての役割と対応について」
～利用者、家族等への対応について～
報告者：デイサービスセンターちいたの平川 管理者 森 洋子 氏
報告者：木更津中郷丸 チーフ 山田 浩也 氏

【講義】「苦情解決における注意点について」
～苦情受付担当者としての初期対応について～
講師：社会福祉法人広域福祉事業会 経営企画室 統括 山下 博文 氏

7 定員

250名

定員に達し次第締め切らせていただきますのでその際は御了承ください。
定員を超えてしまった場合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。事前連絡がない場合は参加可能となりますので、当日直接会場にお越しください。

8 研修負担金（資料代）

1人3,000円 当日、受付にて徴収します。

9 参加申込み

「参加申込書」（別紙1）に必要事項を御記入の上「事前アンケート」（別紙2）とともに平成20年6月5日（木）までに本会宛FAXでお申し込みください。

10 生涯学習センター駐車場について

第1駐車場78台（内障害者用6台）、第2駐車場60台の有料駐車場があります。料金は2時間を超えると20分ごとに100円かかります。
但し、混雑が予想されるためできる限り公共交通機関を御利用ください。

11 「受講修了証明書」の発行

すべての研修プログラムを受講された方に対して、研修会終了後に千葉県運営適正化委員会委員長名で「受講修了証明書」を発行しお渡しします。
閉会後にロビー内でお受け取りください。

【参加申込書送付先、問い合わせ先】

千葉県運営適正化委員会事務局（担当：田中・佐藤・杉田）

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4-3 県社会福祉センター5階

TEL 043-246-0294 FAX 043-246-0298