

平成29年度福祉サービス苦情解決事業研修会開催要綱

1 趣 旨

社会福祉事業の経営者は、常に、その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とされています。苦情解決に積極的に取り組むことは利用者の事業者に対する信頼を高め、福祉サービスの質の向上を図ることにつながります。

この研修会は、福祉サービス提供事業所における役職員、第三者委員等を対象に、利用者保護を基本とした苦情解決の意義等について学び、福祉サービスの質の向上の図ることを目的とし、その認識を深めるために開催します。

2 日 時 平成29年8月31日（木）13時30分～16時

3 場 所 「ハワイアロハホール 大ホール」 東伯郡湯梨浜町はわい長瀬

4 対 象 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者（役職員、理事等）、第三者委員等

5 日程・内容

12:50 受付開始

13:30 開会・あいさつ 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会委員長

13:40 講演 「福祉サービスにおける苦情とは何か」
～ 利用者の声を受け止めるために ～
講師 東洋大学社会学部社会福祉学科
教授 高山 直樹 氏（たかやま なおき）
〔 横浜市障害者自立支援協議会会長
神奈川県障害者差別解消支援地域協議会副会長 等 〕

15:30 質疑応答 参加申込書に質問事項をご記入ください。
(講師へ事前に送付しますので8月10日までに提出してください。)

15:40 行政説明 「福祉サービス評価事業について」
鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局福祉監査指導課

16:00 閉会

6 申込方法 別紙「参加申込書」により

平成29年8月21日（月）までにFAX又は郵送にてお申込みください。

*350名程度で締め切らせていただきます。定員を超えた場合のみ御連絡いたします。

(裏面も参照ください)

7 参加料 無料

8 個人情報の取扱いについて

「参加申込書」に記載された個人情報は、本研修会の運営管理の目的のみに使用させていただきます。

9 申込・お問い合わせ先

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（山名）

TEL 0857-59-6335 FAX 0857-59-6340

*福祉サービス提供事業所等には御案内していますが、不手際もあろうかと思しますので、各法人本部、社会福祉協議会等におかれましては、それぞれ所管する事業所にも周知していただきますようお願いいたします。