

平成28年度 苦情受付担当者研修会開催要綱

1 趣 旨

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、常に利用者等からの苦情に対し適切な解決に努めることが求められています。

とりわけ受付段階における対応は極めて重要であり、対応によっては大きな問題に発展することもあります。

このため、受付担当者の方を対象に相談対応における基本を学び、認識を深めていただくことを目的として研修会を開催します。

2 開催日時と会場

【東部会場】平成28年9月14日（水） 13時30分～16時00分

福祉人材研修センター 中研修室

◎ 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏

【中部会場】平成28年9月7日（水） 13時30分～16時00分

倉吉体育文化会館 中研修室

◎ 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏

【西部会場】平成28年9月29日（木）13時30分～16時00分

米子ふれあいの里 中会議室

◎ 講師：西部総合事務所地域振興局

西部振興課県民の声担当 人権相談員 中川 正純 氏

3 対象者

社会福祉施設、事業所の苦情受付担当者（初心者）

（各会場とも先着40名。1施設1名に限定）

4 日 程

13:00～13:30	受 付
13:30～	開 会
13:30～13:50	運営適正化委員会からの報告
13:50～14:50	講義「苦情対応の基本的な考え方」
14:50～15:00	休憩
15:00～16:00	グループでの意見交換（苦情内容・受付体制等）
16:00	閉 会

（裏面へ）

5 参加申込 別紙参加申込書により

中部会場は、平成28年9月1日(木)

東部会場は、平成28年9月8日(木)

西部会場は、平成28年9月23日(金)

までに FAX 又は郵送にてお申込みください。

※各会場とも定員数が少ないため、地域外の会場への参加申し込みをお断りいたします。(勤務地域の会場への参加申し込みでお願いいたします。)

* 参加される方は、グループでの意見交換情報として、苦情受付に係る体制・対応・体験談や解決事例などを準備して下さい。

6 参加費 無料

7 申込み先

〒689-0201

鳥取市伏野1729-5

鳥取県立福祉人材研修センター内

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会(山名)

Tel 0857-59-6335

Fax 0857-59-6340