

## 平成28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と第三者委員の役割等について学び、福祉サービスの質の向上を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28年10月20日（木）13：30～15：50

3 場 所 「ハワイアロハホール」 湯梨浜町はわい長瀬

4 対 象 社会福祉施設・事業所の役職員、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権利擁護の必要性」  
～第三者委員の役割と活性化について～  
講師 徳島文理大学保健福祉学部人間福祉学科長

教授 岩城 由幸 氏

15:20 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9月末までに提出してください。)

15:30 行政説明 「福祉サービス評価事業について」  
鳥取県福祉保健部福祉監査指導課

15:50 閉会

6 申込方法 別紙「参加申込書」により

平成28年10月11日（火）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。

7 参加料 無料

(裏面も参照ください)

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

\*各法人本部、社会福祉協議会等におかれましては、それぞれの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。