

## 令和元年度 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、対応の仕方等によっては大きなトラブルに発展することもあります。

このため、受付担当者（主に初心者）の方を対象に苦情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 開催日時及び会場

【中部会場】令和元年9月6日（金） 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

【東部会場】令和元年9月20日（金） 13時30分～16時00分

福祉人材研修センター ホール

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】令和元年10月1日（火）13時30分～16時00分

米子ふれあいの里 中会議室

講師：鳥取県西部総合事務所稲

地域振興局西部振興課 人権相談員 中川 正純 氏

### 3 対象者及び定員

社会福祉施設、事業所の苦情受付担当者（主に初心者）。

東部・西部会場は先着80名。 中部会場は先着50名。 **【1施設1名に限定】**

（注）定員を超えた場合、参加申込み多数の法人については、参加者を調整させていただきます。

### 4 日 程

13:00～13:30	受 付
13:30	開 会
13:30～13:45	運営適正化委員会からの報告
13:45～14:30	講義「苦情対応の基本的な考え方」
14:30～14:40	休 憩
14:40～16:00	グループワーク（事例検討）
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、令和元年8月27日(火)

東部会場は、令和元年9月10日(火)

西部会場は、令和元年9月20日(金) までに

FAX 又は郵送にてお申込みください。

※各会場とも参加希望者が多いため、地区外の会場への参加申し込みをお断りいたします。(勤務地区の会場への参加申し込みでお願いいたします。)

※地震・台風等により、やむを得ず研修会を延期させていただく場合があります。研修会の延期等の情報については、研修会前日の17時までに鳥取県社会福祉協議会のホームページ (<http://www.tottori-wel.or.jp/>)にてお知らせします。なお、当日の急な悪天候等、実施の判断がつかない場合も当日のホームページを御確認ください。

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