

令和5年度 苦情受付担当者研修会開催要綱

1 目 的

社会福祉事業の経営者は、社会福祉法により、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 主 催

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

3 開催日時・会場及び講師

東部会場	
日時	令和5年9月8日（金）午後1時30分から4時まで
場所	鳥取県立福祉人材研修センター 中研修室
講師	中部総合事務所県民福祉局中部振興課 人権相談員 林原 明彦
中部会場	
日時	令和5年9月1日（金）午後1時30分から4時まで
場所	倉吉体育文化会館 大研修室
講師	鳥取県総務部人権局人権・同和対策課 人権相談員 上村 宣行
西部会場	
日時	令和5年9月21日（木）午後1時30分から4時まで
場所	米子コンベンションセンター 第7会議室
講師	鳥取県立総合療育センター 副院長 石橋 弥雪

4 対象者及び定員

(1) **対象者** 社会福祉施設、事業所の苦情受付担当者（主に初心者）

(2) **定 員** 各会場 50名 **【1施設1名】**

(注) 定員を超えた場合は、先着順とさせていただきます。

(参加できない方には、連絡します。)

5 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苦情解決制度の説明
13:45～14:30	講義「苦情対応の基本的な考え方（仮）」
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

(裏面もご参照ください)

6 参加費 無 料

7 参加申込 別紙参加申込書により

東部会場は、令和5年8月18日（金）

中部会場は、令和5年8月10日（木）

西部会場は、令和5年8月31日（木） までに

メール又はFAX・郵送でお申込みください。

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。

【申込み・問い合わせ先】

〒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（田中）

Tel : 0857-59-6335

E-mail : unei-t@tottori-wel.or.jp

Fax : 0857-59-6340