令和４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、社会福祉法により、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こととされています。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苦情解決責任者、第三者委員などを対象に、利用者の権利擁護や利用者保護を基本とした苦情対応のあり方と苦情解決体制のさらなる充実について研鑽を深め、福祉サービスの質の向上に寄与することを目的として開催します。

２　日　時　　　令和４年１０月２１日（金）１３時３０分 ～１６時

３　場　所　　　鳥取県立福祉人材研修センターホール（鳥取市伏野１７２９－５）

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　参加方法　次のいずれかの方法で参加

（１）会場参加　会場参加定員　１００名

※講師は、会場で講演・説明を行っていただく予定ですが、新型コロナウイルスの感染状況によっては、オンラインで講演・説明していただく場合もあります。

（２）オンデマンド配信（録画をオンラインで視聴（配信開始日から１２月２０日（火）まで））

６　日程・内容

　　13:00　　　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　「福祉サービス提供事業者と苦情解決システムについて」

～苦情解決事例から見た福祉サービスの向上と課題～

　　　　　　 　講師　　岡山県運営適正化委員会委員長

　　　　　　　　　　　 元ノートルダム清心女子大学教授

　　　　　　　　　　　　　 平 松 正 臣

15:30　　　質疑応答

　　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

　　　　　　　　　　　　　　　　 課長補佐　海浪　啓

　　16:00　　　閉会

７　申込方法　　別紙「参加申込書」により

**令和４年１０月７日（金）までにメール又はＦAX、郵送にてお申込みください。**

８　参加料　　　無料

９　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（新型コロナウイルス対策での保健所への提供を含む）のみに使用させていただきます。

10　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

福祉サービス運営適正化委員会（田中）

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

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

※新型コロナウィルス感染症拡大の状況等により、中止や延期又はオンデマンド配信のみとなる場合もあります。予めご了承ください。

☆　講師紹介　☆

平 松 正 臣（ひらまつ　まさおみ）氏

◆　略歴

＜主な職歴＞

　社会福祉法人倉敷市総合福祉事業団で勤務し、福祉センター所長、倉敷ボランティアセンター所長、障害者施設長等を歴任。

　その後、吉備国際大学社会福祉学部助教授、関西福祉大学社会福祉学部学部長・教授、ノートルダム清心女子大学人間生活学部教授・特任教授等として、社会福祉における権利擁護、ボランティア学、児童福祉等の理論と実践について講義・研究を行うとともに全国各地で講演を行い、地域福祉サービスの向上に尽力。

＜公職等＞

　・岡山県運営適正化委員会委員長・苦情解決合議体委員長

　・岡山県福祉サービス第三者評価推進委員会委員長

　・岡山県障害者介護給付費等不服審査会委員長

・岡山県人権政策審議会元委員長

　・日本社会福祉教育学校連盟近畿ブロック支部元会長

　・岡山県ハンセン病問題対策協議会元会長

　・他にも相生市地域福祉計画推進委員会委員長、西播磨地区福祉有償運送運営協議会会長等多くの会・団体の委員長・会長、委員等に就任

＜主な著書＞

・福祉・栄養・看護のための社会福祉論（編著者）

・現代の社会福祉～人間の尊厳と福祉文化～（共著）

・児童福祉要論(共著)

福祉サービス運営適正化委員会事務局　　行

令和４年度 福祉サービス苦情解決事業研修会　**参 加 申 込 書**

〔締切：令和４年１０月７日（金）〕

参加方法　（１）会場参加　（２）オンデマンド配信（左のいずれかに〇をしてください）

|  |  |
| --- | --- |
| 住　　所 |  |
| （ふりがな）  法 人 名 | （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| （ふりがな）  事業所名 | （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 電　　話 | （　　　　）－（　　）－（　　　　　） |
| E-mail |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 役　職　名 | (ふりがな)  氏　　　名 | 備　　考 |
|  | （　　　　　　　　　　） |  |
|  | （　　　　　　　　　　） |  |
|  | （　　　　　　　　　　） |  |
|  | （　　　　　　　　　　） |  |
|  | （　　　　　　　　　　） |  |

　同一法人・事業所で、会場参加とオンデマンド参加がある場合、別用紙でお申し込みください。

【申込み先・問合せ先】

　〒６８９-０２０１　　鳥取市伏野１７２９-５

　　　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（担当：田中）

　　　　TEL：０８５７－５９－６３３５　**E-mail**：[**unei-t@tottori-wel.or.jp**](mailto:unei-t@tottori-wel.or.jp)

(メールアドレスの「-」はハイフンです。)

**FAX**：**０８５７－５９－６３４０**

(注)　１　会場参加で定員を超えて参加できない方にはご連絡します。

　　　 オンデマンド配信申込みの方には、配信先をメールでご連絡します。（録画は禁止）

２　会場参加の場合は、マスクを着用していただくとともに、発熱や風邪の症状がある場合は、参加をお控えください。

　※　新型コロナウィルスの感染拡大、地震・大雪等により、やむを得ず中止や延期又はオンデマンド配信のみとする場合がありますが、その場合は、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ﾍﾟｰｼﾞ(http://www.tottori-wel.or.jp/)でお知らせします。

なお、当日の急な悪天候等、実施の判断がつかない場合もホームページを御確認ください。