

令和5年度 福祉サービス苦情解決制度研修会 開催要項

1 目 的

福祉サービス利用者からすると、「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」は事業者側の立場であり、日頃から支援を担っている職員には、なかなか苦情を言い出しにくいといった側面があります。そのため、苦情解決において社会性や客観性を確保し、利用者やその家族、働く職員の立場に配慮した適切な対応を推進するために設置するのが「第三者委員」です。

申出人（相談者）と当事者の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介等を行うとともに、日常的に利用者の声を聞く機会をもったり、家族や地域住民とともに交流するなど、積極的な対応が望まれています。

そこで、本研修会では、苦情解決制度における「第三者委員」の役割について振り返るとともに、今後の活動や現在抱えている課題解決の参考とすることを目的に開催します。

- 2 主 催 山口県福祉サービス運営適正化委員会
3 日 時 令和6年2月15日（木）13時30分から16時まで
4 会 場 山口県セミナーパーク 講堂（山口市秋穂二島 1062）
5 対 象 者 福祉サービス事業所における第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者等
（参加者多数の場合、「第三者委員」を優先的に受講対象とします）
6 定 員 300名（定員を超えた場合、法人内での調整やお断りをする場合があります）
※集合研修です。（Web 配信等ありません）
7 資 料 代 1,000円 （※当日受付で現金にてお支払いください。）
8 内 容

13:00	受付開始
13:30	開 会・オリエンテーション
13:32 (8分)	【報 告】(仮題) 『山口県福祉サービス運営適正化委員会での苦情受付状況について』 山口県福祉サービス運営適正化委員会 事務局
13:40 (70分)	【講義①】 「苦情解決制度における第三者委員の役割と活動について」 【講師】県立広島大学保健福祉学部保健福祉学科人間福祉学コース講師 手島 洋 氏 ((前) 広島県福祉サービス運営適正化委員会苦情解決合議体部会長)
14:50	《休憩》(10分)
15:00 (60分)	【講義②】(仮題) 「苦情解決のための第三者委員の活動と課題について」 【発表者】(前)社会福祉法人山口県社会福祉協議会第三者委員 古川 英希 氏 (山口県福祉サービス運営適正化委員会委員、山口県障害福祉サービス協議会会長)
16:00	閉 会

9 参加申込

右側のQRコードまたは下記のURLより、「参加申込フォーム」に必要な事項（事前アンケートを含む）を記入のうえ、御手数ですが、お一人ずつお申込みください。



（申込フォームは、Microsoft Forms を使用しています）

参加申込フォーム：<https://forms.office.com/r/gN7nbWSrXw>

※入力フォームURLは、山口県社会福祉協議会のHPにも、掲載する予定です。

【受付期間】 令和5年12月1日(金)～ 令和6年1月15日(月)

*受付期間外のお申込は受け付けることができません。

*定員になり次第締め切らせていただきます。定員超過により受講をお断りする方には、別途事務局から連絡いたします。

*定員を超えた場合、参加申込の多い法人については、調整させていただく場合があります。

*参加申込後、参加者の変更や辞退をする場合は、必ず事務局まで連絡してください。

*参加決定通知の発送はいたしません。

10 個人情報の取扱い

「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及び新型コロナウイルス感染症対策のみに使用します。

11 その他

(1) 会場周辺図 山口県セミナーパーク

【研修会場周辺地図】（研修会場：山口県セミナーパーク講堂 山口市秋穂二島1062）



12 問合せ先（平日：8：30～17：15）

山口県福祉サービス運営適正化委員会 事務局（社会福祉法人 山口県社会福祉協議会）

〒753-0072 山口市大手町9-6 山口県社会福祉会館内

TEL (083) 924-2837 FAX (083) 924-2793