

# 平成 27 年 度

## 『福祉サービス苦情解決セミナー』

### 開 催 要 綱

#### 1. 目 的

社会福祉法第 82 条により、社会福祉事業の経営者には、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上を図るため、福祉サービスの利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し、解決することが義務づけられています。

本セミナーは、各事業者の苦情解決事業への一層の理解と、苦情解決体制の整備・充実等について研鑽を深めるとともに、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員等の資質の向上を図ることを目的に開催します。

2. 主 催 社会福祉法人群馬県社会福祉協議会・群馬県福祉サービス運営適正化委員会

3. 後 援 群馬県

4. 日 時 平成 28 年 2 月 8 日 ( 月 ) 13 : 30 ~ 16 : 00

5. 会 場 群馬県市町村会館 2F・大研修室  
〒371-0846 前橋市元総社町 335-8 TEL : 027-290-1366

#### 6. 日 程

12 : 40 受 付  
13 : 30 開 会  
13 : 40 講 演『苦情発生時の初期対応の留意点とポイント』  
明治大学法科大学院 教授・弁護士 平田 厚 氏  
15 : 40 質疑・応答  
16 : 00 閉 会

#### 7. 対象者

社会福祉法第 2 条に規定される社会福祉事業を行う施設の苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員等、その他セミナーに関心をお持ちの方。

8. 定 員 300 名 ( 定員になり次第締め切らせていただきます )  
※また、申込状況により、第三者委員未設置施設等を優先させていただくこともあり得ますので予めご承知おきください。

9. 参加費 一人 1,000 円  
※当日受付でお支払いください。おつりのないようお願いいたします。

#### 10. 申込方法

別紙「参加申込書」により、平成 28 年 1 月 20 日 ( 水 ) までに、事務局宛に郵送または FAXにてお申し込みください。

#### 11. 個人情報の取り扱い

本研修会の申込者にかかる個人情報は、群馬県社会福祉協議会「個人情報の保護に関する方針 ( プライバシーポリシー )」に基づき、適切に取り扱うこととし、他の目的で使用することはありません。

また、「参加申込書」に記載された個人情報は、本研修会にかかる運営管理のみで使用させていただきます。

## 12. 申込先・問合せ先

福祉サービス運営適正化委員会事務局（担当：鈴木）  
〒371-8525 群馬県前橋市新前橋町 13-12 群馬県社会福祉総合センター 4F  
群馬県社会福祉協議会 総務企画課内 TEL 027-255-6669 FAX 027-255-6173

## 講師プロフィール

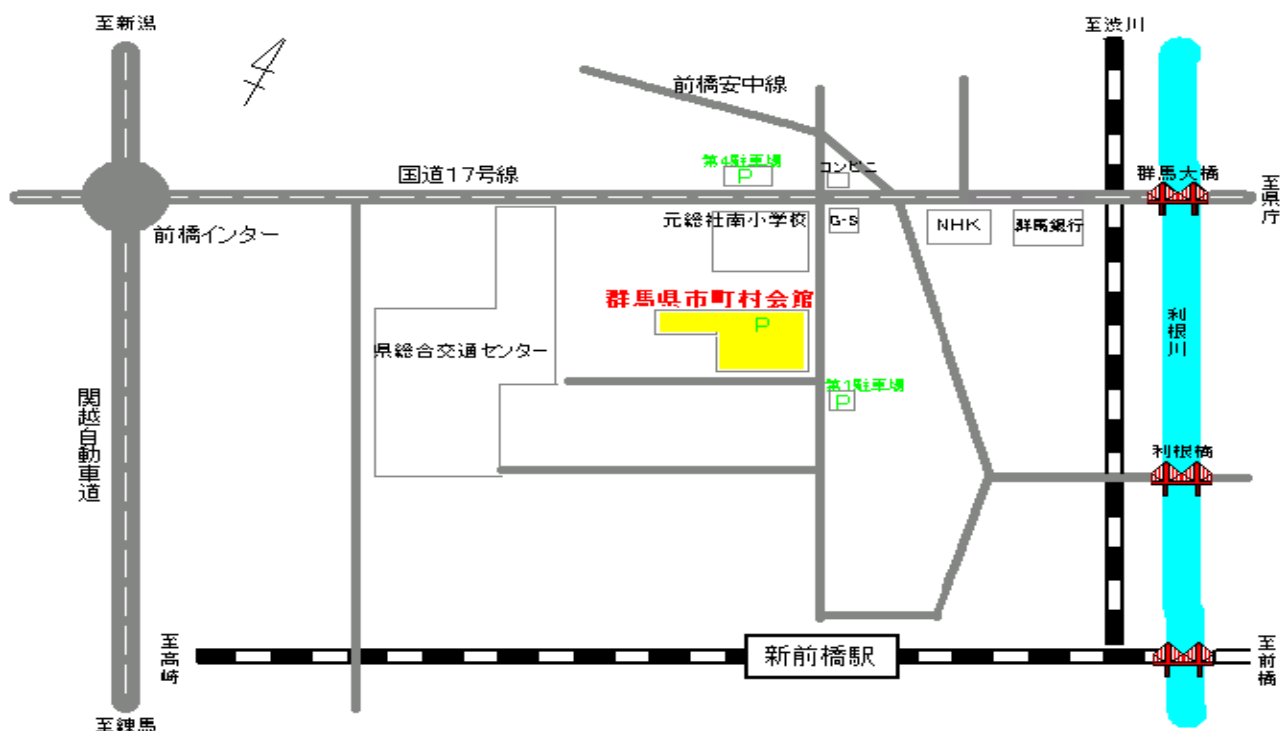
### ■略歴

1985年 3月：東京大学経済学部卒業  
1990年 4月：第二東京弁護士会登録  
1996年 9月～1997年 9月：ベルギー、ルーヴァン・カソリック大学へ留学  
2004年 4月：明治大学法科大学院専任教授就任（民法担当）  
2012年 1月：日比谷南法律事務所設立（パートナー）

### 【歴任委員等】

社会福祉士・精神保健福祉士試験委員、法制審議会民法成年年齢部会幹事  
（全国社会福祉協議会）  
「月刊福祉」編集委員  
「地域福祉権利擁護に関する検討委員会」  
「福祉サービスの契約及び情報提供のあり方に関する検討委員会」  
「福祉サービスに係る苦情解決に関する検討委員会」  
「福祉施設におけるリスクマネジメントのあり方に関する検討委員会」  
「中央福祉学院」社会福祉主事認定通信課程法学講師 等  
（東京都社会福祉協議会）  
「地域福祉権利擁護事業契約締結審査会」委員長

## ◆会場アクセス



### 【交通案内】

□ 鉄道 JR 上越・両毛線 新前橋駅から徒歩5分

□ 道路 関越自動車道 前橋 I.C. から車で5分

※ 駐車台数に限りがありますので、可能な限り同一法人での乗り合わせや公共交通機関のご利用をお願いいたします。