

平成 30 年度 福祉サービス 苦情解決セミナー 開催要綱

1. 趣 旨

社会福祉法第 8 2 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

群馬県福祉サービス運営適正化委員会
社会福祉法人群馬県社会福祉協議会

3. 日 時

平成 30 年 9 月 18 日 (火) 13:30~15:40

4. 対 象

- (1) 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
- (2) その他セミナーに関心をお持ちの方

5. 会 場

群馬県社会福祉総合センター 8 階大ホール
〒371-8525 前橋市新前橋町 13-12

6. 定 員

300 名 *定員になり次第、締め切りとさせていただきます

7. 参加費

県社協会員施設・団体 一人 1,000 円
非会員施設・団体 一人 2,000 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。

8. 日 程

- 12:40~13:30 受付
- 13:30~13:40 開会・オリエンテーション
- 13:40~15:30 講演「福祉現場におけるクレーム対応
~時代と共に多様化している顧客心理の理解~」
有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵氏
- 15:30~15:40 質疑・応答
- 15:40 閉会

9. 申込期限	平成30年9月4日(火) (定員になり次第、締め切りとさせていただきます)
10. 申込方法	(1) 別紙「参加申込書」により、FAXにてお申込みください。 (2) 定員になる等、受講いただけない場合や確認がある場合に限り連絡いたします。
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. その他	会場の駐車スペースは限られているため、詰め込み駐車となります。構内が満車になりましたら、構外駐車場を案内いたします。 (徒歩5~15分) できる限り、公共の交通機関をご利用いただくか、お乗り合わせにご協力ください。

<申込先・問い合わせ先>

福祉サービス運営適正化委員会事務局

〒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4階

群馬県社会福祉協議会 総務企画課内 TEL 027-255-6669 FAX 027-255-6173

