

# 令和元年度 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

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

令和元年 11月29日（金）13：30～16：00 予定

## 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) その他本セミナーに関心をお持ちの方

## 5. 会 場

群馬県公社総合ビル 多目的ホール  
〒371-0854 前橋市大渡町 1-10-7

## 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。お釣りのないようお願いいたします。

## 8. 日 程（予定）

- 12：45～13：30 受付
- 13：30～13：40 開会・オリエンテーション
- 13：40～15：50 講演「福祉サービスにおける苦情解決の意義と対応の実際」  
駒澤大学文学部社会学科 教授 川上 富雄 氏
- 15：50～16：00 質疑・応答
- 16：00 閉会

## 9. 申込期限

令和元年11月8日（金）  
（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	当日は会場の駐車スペースが限られているため、詰め込み駐車となります。 駐車場台数に限りがありますので、できるだけ公共交通機関をご利用ください。また、お車でお越しの際はできるだけ乗り合わせてお越しくください。

### <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

### 【群馬県公社総合ビル アクセスマップ】



#### 【バス路線】

◎群馬中央バス  
新前橋駅西口  
～公社総合ビル入口  
～前橋駅

◎バス乗り場  
・新前橋駅からの場合：  
西口ロータリー  
・前橋駅からの場合：  
北口バスのりば  
－6番乗り場  
(立川町通り経由)