

令和3年度

## 福祉サービス苦情解決研修会開催要項

### 1 目 的

各事業所での苦情に関する認識と取り組み体制については、かなり向上しているものと思われませんが、利用者やご家族等からの苦情内容は、毎年複雑化しており、解決に至るまでの難しさを感じているものと思われます。

このことから、今回の研修会は、苦情解決への基本事項と共に原因分析を取り入れて、苦情解決への技法の向上を図ることを目的に開催します。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止に鑑み、各種説明、講義についてはWeb上にて開催いたします。

2 実施主体 岐阜県運営適正化委員会 社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会

3 日 時 令和3年12月8日(水) 13時30分～15時30分  
(Web上)

4 対 象 者 福祉関係機関・事業所の職員、苦情解決責任者及び第三者委員等

5 参加定員 300名 ※先着順とします。

6 参加費 無 料

7 内 容 講義「(仮題)福祉サービス苦情解決について」

講師 株式会社 インソース 石上 千文 氏

### 8 参加申し込み

(1) 申 込 方 法 別紙申込書に記載の上、メール又はFAXにより申込みしてください。

申込書は、岐阜県社会福祉協議会ホームページにも掲載します。

申込者多数の場合は先着順とします。

定員に達した時は受付を終了とします。受付終了の場合はホームページにてお知らせします。

※岐阜県社会福祉協議会ホームページ

<https://www.winc.or.jp/contents/services/tekisei/>

(2) 申 込 期 限 令和3年10月8日(金)から令和3年11月8日(月)まで

(3) 参加決定通知およびID、パスワード、ZoomURL、テキストのURLは、メールにて連絡します。

### 9 留意事項

参加にあたっては、Web参加に必要な機材(PC等)をご準備ください。

参加は、各事業所につき単一のPC、スマートフォン、タブレット端末等によりお願いします。

### 10 個人情報保護の取扱

本研修会の申込者の個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針」(本会ホームページに公開)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。参加申込書に記載された個人情報は、本協議会・研修会の運営管理及び参加者名簿の作成のために使用させていただきます。

### 11 申込書送付及びお問合せ先

〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内

岐阜県運営適正化委員会事務局まで 電話 058-278-5136

FAX 058-278-5137

メール : [tekisei@winc.or.jp](mailto:tekisei@winc.or.jp)