

## 令和6年度 福祉サービス苦情解決研修会開催要綱

### 1 目的

社会福祉法第82条では、すべての社会福祉事業者は、提供する福祉サービスに関する利用者からの苦情に対して、適切な解決に努めるよう求められています。社会福祉事業者が苦情解決に積極的に取り組むことは、利用者の事業者に対する信頼を高めるとともに福祉サービスの質の向上につながります。

本研修会は、社会福祉事業者に求められる苦情解決に必要な知識等を習得し、日頃から利用者や家族との関係性を大切にすることなどを学ぶことにより、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催します。

- 2 主催 社会福祉法人富山県社会福祉協議会  
富山県福祉サービス運営適正化委員会
- 3 対象 福祉サービス法人・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者
- 4 定員 約160名（1法人 2名までとさせていただきます。）
- 5 参加費 無料
- 6 日時 令和7年1月24日（金） 13：30～16：30
- 7 会場 富山県市町村会館 2階ホール  
富山市下野995番地の3  
電話 076-441-1511
- 8 日程

13：00～	受 付
13：30	開 会・挨 拶
13：35	オリエンテーション
13：40～15：10	講 義 ① 「苦情対応に求められる事業所の姿勢と苦情解決のあり方」
	講 義 ② 「 <u>第三者委員の役割による苦情等の対応</u> 」
	講 師：東洋大学 福祉社会デザイン学部社会福祉学科 教授 高山 直樹 氏

15：10～15：20	休憩
15：20～16：10	グループワーク（事例検討）
15：10～16：30	解説・質疑応答・講評等
16：30	閉会

## 9 参加申し込み

参加希望の方は、令和6年12月6日（金）までに下記フォームからお申し込みください。

お申し込みフォーム：<https://forms.gle/i7g7EkSCZfDiM2bL9>

本開催要綱は県社協ホームページ 富山県福祉サービス運営適正化委員会にも掲載しております。

受講希望者が多い場合は先着順とし、定員になり次第、締め切らせていただきます。

参加決定者には、12月20日（金）を目途に、入力いただいたメールアドレスへ送付いたします。

## 10 その他

- （1）参加者にかかる個人情報は、本事業関連以外の目的で使用することはありません。
- （2）本研修会の録音、録画、撮影は固く禁止します。
- （3）駐車場に関しては、台数に制限がありますので、でき限り公共交通機関をご利用願いますようご協力願います。

## 11 連絡先

社会福祉法人 富山県社会福祉協議会

富山県福祉サービス運営適正化委員会事務局（担当：池田）

住所 〒930-0094

富山市安住町5番21号 富山県総合福祉会館（サンシップとやま）

TEL 076-432-3280 FAX 076-432-6532

メール [kujou@wel.pref.toyama.jp](mailto:kujou@wel.pref.toyama.jp)

## 【研修会場】富山県市町村会館 地図

### マップ



### 市町村会館駐車場案内図



- ・駐車場は全て無料です。
- ・地下駐車場、契約者用駐車場には駐車しないようお願いいたします。