

令和5年度 福祉サービス苦情解決研修会

開催要項

1. 目的

社会福祉事業の経営者は、社会福祉法第 82 条でその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に対し適切な解決に努めることとされています。

また、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」(厚生労働省通知)では、自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務であるとされています。

このような中で、利用者等からの苦情に適切に対応するための基礎的な知識と手法を学び、サービスの質の向上を図ることを目的に本研修会を開催します。

2. 主催 栃木県運営適正化委員会

3. 日時 令和5年12月13日(水) 13:30～16:00 (受付 13:00～)

4. 会場 とちぎ福祉プラザ 多目的ホール
〒320-8508 宇都宮市若草1-10-6
TEL 028-622-2941 FAX 028-622-2316

5. 日程

時間	内容
13:00～	受付
13:20～13:30	開会/あいさつ
13:30～15:50 (途中休憩含む)	【講義】 「福祉サービス事業者に求められる苦情対応について」(仮題) ～事例に基づくクレーム対応方法など～ 講師:有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵氏
15:50～16:00	質疑応答
16:00	閉会

【講師紹介】 菊地 理恵(きくち りえ)氏

有限会社 エファ 代表取締役

東京科学機器協会講師、栃木県医師会医業経営コンサルタントチーム

6. 対象者 福祉サービス提供事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者等

7. 定員 300名

※受付は先着順とし、定員に達し次第締切らせていただきます。

定員を超え、お断りする場合のみご連絡いたします。

8. 参加費 無料

9. 申込方法 下記 URL (Google フォーム) 又はQRコードよりお申込みください。

※申込期日:令和 5年 11月 30日(木)まで

参加申込入力フォーム URL <https://forms.gle/ThEsatKggJxBs8WX6>



10. 連絡先 栃木県運営適正化委員会 担当:中川/井澤

〒320-8508 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内

TEL 028-622-2941 FAX 028-622-2316