

福祉サービス事業経営者 各位

岩手県福祉サービス運営適正化委員会  
苦情解決小委員会委員長 宮城 好郎  
<公印省略>

「久慈地域福祉サービス苦情解決情報交換会（基礎研修）」の開催について（通知）  
このことについて、下記により苦情解決に関する情報交換会（基礎研修）を開催することとしました。  
つきましては、貴法人が経営する社会福祉事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者等に参加いただきますようお願いいたします。

記

- 1 日時  
令和 5 年 10 月 24 日（火） 13 時 30 分～15 時 30 分 ※受付 13 時～
- 2 会場  
久慈市総合福祉センター 講堂  
(久慈市旭町 7-127-3 TEL : 0194-53-3377)
- 3 対象  
久慈市、洋野町、野田村、普代村に所在する社会福祉事業所の苦情解決業務担当者  
(苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、苦情解決業務に就く予定の方)  
※ 内容は苦情解決業務の経験年数が概ね 5 年未満の方を対象にした基礎的な内容です。  
(ただし、経験 5 年以上の方も参加が可能です。)
- 4 定員 30 名
- 5 参加費  
1 人 1,000 円 ※当日受付にてお支払いください。
- 6 内容  
(1) 苦情解決の仕組みの説明、事例紹介  
(2) 参加者間の情報交換等
- 7 日程  
13:00 13:30 14:20 14:30 15:30  

受付	説明・情報交換①	休憩	事例紹介・情報交換②
----	----------	----	------------
- 8 申込方法  
お申し込みは、岩手県社会福祉協議会ホームページの福祉サービス運営適正化委員会ページに申し込みフォームが掲載されていますので、必要事項を入力して、最後に送信ボタンを押してください。  
同じ事業所から複数名の申し込みをする場合は、お手数ですがお一人ずつ入力をお願いします。  
URL : <http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

QRコードをスマートフォンのカメラで読み取ってお申し込みができます。



※ ◆申込み QRコード

※ ◆申込フォーム <https://forms.gle/ktKQHpnZuQpxp8Eq6>

※ 申込み受付後、1週間程度でお申し込みの際に入力した連絡先メールアドレスに受付完了のメールを送信します。

## 9 申込締切

令和5年10月19日（木）

## 10 情報交換について

当日は以下の内容等について、口頭で情報交換します。

また、一部の参加者にはグループでの情報交換の進行をお願いすることがあります。

- ・ 事業所における苦情・相談等受付状況
- ・ 実際の対応事例の紹介（ある場合）
- ・ 利用者等が苦情（その他要望等）を出しやすくするために取り組んでいること  
（例）意見箱の設置、アンケート調査の実施、懇談会の実施、職員研修など
- ・ 苦情対応において工夫していること、気をつけていること、意識していること
- ・ 苦情解決に関する疑問、質問、困り・悩み、他事業所の方に聞いてみたいこと

## 11 その他

(1) 今回のお申込みに記載された連絡先メールアドレスは、当委員会の事業所データベースに登録されますのでご了承ください。また、電子メールアドレスを運営適正化委員会に未登録の場合は、登録にご協力をお願いします。次のアンケートフォームに必要事項を入力の上、最後に送信ボタンを押してください。運営適正化委員会ホームページと次のURLからも登録できます。

<https://forms.gle/vHq22owmH9imDpz7A>

(2) 感染症対策のマスクの着用は個人の判断が基本となっていますが、高齢者施設等、重症化リスクの高い人が生活する福祉施設の従事者が参加するため、マスクの着用を推奨します。

### 【照会先】

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 事務局

相談員 中野 章子

TEL : 019-637-8871 FAX : 019-637-9712

E-mail : tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

URL : <http://iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>