

福祉サービス事業経営者 各位

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
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>

「花巻・北上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、貴法人が経営する福祉サービス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します。

記

1 日時

令和7年9月4日（木） 13時30分～15時30分 ※受付13時～

2 会場

岩手県立生涯学習推進センター 2階 第1・2研修室
（花巻市北湯口2-82-13 TEL：0198-27-4555）

3 対象

花巻市、北上市、西和賀町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、苦情解決業務に就任予定の方）
※ 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 35名

5 参加費

1人1,000円 ※当日受付にてお支払いください。インボイス対応の領収書を発行します。

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、福祉サービス運営適正化委員会ホームページに申し込みフォームが掲載されています。
また、裏面の申込フォーム、QRコードから直接申し込みも可能です。

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：<https://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/9sS4PD65CqWqFMZQA>



※ 申込み受付後、1 週間以内に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7年9月1日（月）

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) 研修案内用の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 : <https://iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>