

平成30年度 福祉サービス苦情解決セミナー 開催要綱

1 目的

福祉サービス事業提供者の苦情解決の責務は、社会福祉法第82条において「社会福祉事業の経営者は、常に、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の適切な解決に努めなければならない」と定められています。

一方で、福祉サービスの多様化に伴い苦情内容も多様化しているため、事業所においても様々な要望に対する対応に苦慮するケースが増加してきています。今後は、福祉サービスの質の向上だけでなく、そのような多様化・複雑化する苦情や要望に対応できる組織体制整備が求められます。

本セミナーでは、苦情に対するための基本的な対応方法を習得し、さらに組織体制整備についても学ぶことで、組織として苦情をどのように捉え、どのように活かしていくのかを考え、多様化する苦情や要望に対応できる組織づくりを目的とします。

2 主催

社会福祉法人 大分県社会福祉協議会 大分県福祉サービス運営適正化委員会

3 日時・会場

日時：2019年2月19日（火） 9：50～16：00（受付9：20～）

会場：大分県社会福祉介護研修センター 3F大ホール

（〒870-0161 大分市明野東3丁目4番1号）

5 対象者

社会福祉施設、社会福祉協議会、社会福祉関係団体の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、その他一般職員等

6 定員・参加費

1) 200名 ※ただし、定員となり次第締め切ります。

2) 県社協会員施設 4,000円（1名につき）

県社協非会員施設 6,000円（1名につき）

※参加費は、当日受付にておつりが無いように現金でお支払ください。

7 申込期日・申込み方法

別紙参加申込書に必要事項をご記入の上、2019年2月12日（火）までに、事務局までFAXまたは郵送にてお申し込みください。

なお、決定通知等の返送はありません。申込み時点で受講決定といたします。

※定員に達した場合は、事務局より連絡いたします。

8 その他

1) 申込における個人情報については、本研修にて使用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

2) 駐車場には限りがございますので、可能な限り乗り合わせ等にご協力ください。

3) 昼食は各自でご用意願います。なお当日は業者が弁当の予約（お茶付き500円）を受け付けますので、希望の方は当日受付時にお申し出下さい。

9 プログラム

9:20 9:50 10:00 12:00 13:00 16:00

受付	開会 (10分)	講義・演習	昼食	講義・演習 質疑応答	閉会
----	-------------	-------	----	---------------	----

10 内容・講師

1) 内 容：「福祉サービスにおける苦情相談対応の実際と対応方法」（仮題）

多様化する苦情に適切に対応するために必要な基本的な対応技法を学ぶとともに、苦情に対応できる組織体制についても学び、苦情に強い組織づくりに関する知識を習得することを目的とします。

2) 講 師：淑徳大学 総合福祉学部 准教授 山下 興一郎氏

【 講師プロフィール 】

淑徳大学准教授、淑徳大学大学院准教授



< 職歴等 >

平成4年4月全国社会福祉協議会に入職。全国社会福祉協議会では、保育・児童家庭福祉、介護・老人福祉、地域福祉、社会福祉協議会、ボランティア・市民活動、福祉NPO、成年後見・権利擁護、全国老人福祉施設協議会事務局、介護職員基礎研修課程創設、介護福祉士のキャリアパス創設、制度政策、福祉サービス第三者評価事業、苦情解決、広報等の分野を担当。

2013年4月、淑徳大学准教授に就任。地域福祉論、相談援助演習・実習、ボランティア・市民活動論等を担当。2014年4月から同大学院准教授 現在に至る

専門は地域福祉、権利擁護、サービス評価等。社会福祉士、修士（社会学）

大学時代より、都内生活保護施設における学習ボランティア活動を展開し塩崎荘ボランティア・ビューローを立ち上げ、全社協に就職後もボランティア活動を継続し、同ボランティア・ビューロー運営委員長に就任。

現在は、大学での教育研究を主軸に、全国各地の社協、NPO、生活困窮、権利擁護、居宅介護支援、全社協・都道府県社協運営適正化委員会等における苦情解決、子ども家庭、障がい者支援等の現場職員へのケースカンファレンス、グループスーパービジョン、コミュニティソーシャルワーカー養成研修などの講師を担う。

< 現在の社会的活動等 >

千葉県社会福祉審議会地域福祉専門分科会長、千葉県防災会議委員・同部会長

東京都・世田谷区社会福祉協議会ぶらっとホーム世田谷センター長

東京都・港区社会福祉協議会地域福祉活動計画策定委員会副委員長

千葉県社会福祉士会理事社会福祉法人佐倉市社会福祉協議会顧問、社会福祉法人宏仁会評議員ほか、地方自治体の地域包括ケア、生活支援体制整備事業協議体の座長等歴任 等

11 参加申込先およびお問い合わせ先

社会福祉法人大分県社会福祉協議会 大分県福祉サービス運営適正化委員会（担当：森）

〒870-0907 大分市大津町2丁目1番41号（TEL：097-558-0301 FAX：097-551-5454）