**令和元年度　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への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ことが求められます。

本セミナーでは、苦情が申し立てられるという、いわば「失敗」を、その失敗から学び、「成功」としての利用者・家族の満足感やサービスの質の向上につなげ、苦情を後ろ向きに捉えるのではなく、前向きに捉え、改善していくチャンスとする視点を学ぶことを目的とします。

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：令和元年１１月２８日（木）　１４：００～１６：００（受付１３：１５～）

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）

４　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

５　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）参加費　　**１，０００円（１名につき）**

　　　　※参加費は、当日受付にて**おつりがでないよう**に**現金**でお支払いください。

６　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、**令和元年１１月１４日（木）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しません。申込み時点で受講決定といたします。

**※定員に達した等、受講できない場合は事務局より連絡いたします。**

７　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。

８　内容・講師

　　１）講義テーマ：「苦情を活かした福祉サービス　－苦情の構造を理解する－」

　　　　　　内容・苦情と福祉・介護サービス

　　　　　　　　・苦情が申し立てられる理由

　　　　　　　　・苦情申し立ての内容と結果（事例の検討）

　　　　　　　　・苦情が申し立てられる事業者の共通性

　　　　　　　　・苦情を活かしたサービスの提供

　　２）講　師：西南学院大学　人間科学部　社会福祉学科　教授　倉田康路　氏

　　　　【講師プロフィール】

　　　　　・関西学院大学大学院　博士後期　社会学研究科社会福祉学専攻

　　　　　・西九州大学・大学院専任講師、助教授、教授（社会福祉学科長、健康福祉学部長）1991～2019年

　　　　　・西南学院大学人間科学部社会福祉学科教授　2016年～

　　　　　・西南学院大学大学院人間科学研究科教授（併任）2018年～

　　　　【最近の著書】

　　　　　・「クオリティを高める福祉サービス」学文社　2017年

　　　　　・「介護保険サービス苦情の構造」学文社　2014年

　　　　【最近の発表論文の標題】

　　　　　・介護保険サービスにおける苦情申し立てに関するカテゴリーの生成－苦情処理事例の分析から間接的要因に着目して－

　　　　　・苦情申し立てへの影響要因から得られる介護保険サービス提供に向けての示唆

９　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：井出）

　　〒870-0907　大分市大津町2丁目1番41号（TEL：097-558-0301　FAX：097－558－6001）