令和３年度　福祉サービス苦情解決セミナー

開　催　要　綱（Web研修）

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。

　　　福祉サービス事業所における苦情解決の基本的姿勢、考え方を学ぶとともに、現場で

の事例等を交えて、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、第三者委員等が実践で役立つ対応方法などについて研鑽を深め、

質の高い福祉サービスの提供に寄与することを目的に開催します。

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

令和３年１２月２１日（火）　１４：００～１６：００

４　実施方法

　　（１）Webソフトウェア（Ｚｏｏｍ）による研修

　　（２）研修（Ｚｏｏｍ）URL、研修資料は、１２月１６日頃にメールで送信します。

　　　　　※メールが届かない場合は、お手数ですがご連絡をお願いします。

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　参加費・申込み方法

（１）参加費　２，０００円（１名につき）

　　　　　　※納付後の参加費は返金しません。

　　（２）参加申込は、下記の「参加申込入力フォーム」に必要事項をご記入の上、お申し

込みください。なお、参加費は、同封する指定振込用紙（大分銀行の本支店でお

振込みの場合は、手数料無料です。）で、参加申込と同時にお振込みください。

※定員に達した等、参加できない場合は事務局からご連絡いたします。

　　（３）複数人参加する場合は、人数分の参加費をお振込みください。

　　　　【参加申込入力フォームURL】<https://forms.gle/tHHCUTiTAy22afSBA>

　　　　※入力フォームは大分県社会福祉協議会ホームページ「おおいたしせつの窓」にも

掲載しています。

７　申込期日

　　令和３年１１月２５日（木）期限厳守

８　内容・講師

　　（１）講　義

　　テーマ

　　　「苦情相談への対応　～相談援助の知識・技術の生かし方」

　　（２）講　師

ルーテル学院大学　総合人間学部　教授　福島　喜代子　氏

　　　　　【講師プロフィール】

　　　　　　大阪大学、カリフォルニア大学ロサンゼルス校（UCLA）大学院、日本社会事

　　　　　業大学大学院修了（社会福祉学博士）。社会福祉の民間団体勤務後留学し。帰

　　　　　国後、ルーテル学院大学勤務。社会福祉士。

近年は、対人援助のトレーニングを専門とし、日常生活自立支援事業、コミ

ュニティソーシャルワーク、自殺危機初期介入の研修等を行っている。

主な著書・論文に『事例で学ぶ認知症の人の家族支援』中央法規、『相談援

助の基盤と専門職』中央法規、『自殺危機にある人への初期介入の実際』明石

書店、「社会福祉における家族システムの理解とソーシャルワーカー等による

支援のポイント」「地域包括支援センターの機能、現状と展望－サービス利用

に拒否的な高齢者への支援に焦点をあてて－」、「社協マンのための『総合的な

相談援助』講座～深みと広がりのある相談援助のコツ」等がある。

９　その他

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。

１０　参加申込み・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：赤峰）

　　　〒870-0907　大分市大津町2丁目1番41号

（TEL：097-558-0301　FAX：097－558－6001）