

大福祉発第 2 2 2 2 号
令和 6 年 1 2 月 3 日

関 係 各 位

社会福祉法人
大分県社会福祉協議会事務局長
(公印省略)

「令和 6 年度 福祉サービス苦情解決セミナー」の開催について

時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

また、本会事業の推進につきましては、平素からご支援ご協力いただき、厚く
お礼申し上げます。

さて、標記セミナーを別添「開催要綱」のとおり開催しますのでご案内いたし
ます。

参加申込については、開催要綱の参加申込書を FAX 等で送信してください。
対象職員の参加についてご配慮賜りますようお願いいたします。

【担当】

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 板井 藤本
TEL : 097-558-0301 FAX : 097-558-1635

令和6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。

社会福祉事業の経営者は、常に利用者主体の質の高い福祉サービスの提供を行い、苦情などへの適切な対応と解決に努める義務を負っています。また、苦情の解決に積極的に取り組むことは、利用者の事業者に対する信頼を高め、福祉サービスの質の向上につながります。

本セミナーは、福祉サービス事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員及び関係役職員の皆様に、苦情対応の実践的な対応方法などについて研鑽を深めていただくことにより、組織として苦情解決の取組を強化し、福祉サービスの質の向上に資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7年3月4日（火） 13：30～16：30 （受付開始13：00）

4 会 場

大分県社会福祉介護研修センター 3階 大ホール
〒870-0161 大分市明野東3丁目4番1号 TEL：097-552-6888

5 参加対象

福祉サービス事業所（社会福祉法第2条に規定する第一種、第二種社会福祉事業）における苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員及び関係役職員

6 日 程

13:00～13:30	受付
13:30～13:40	開会・オリエンテーション
13:40～15:10 (90分)	講 義 「福祉サービスの『苦情』から学ぶ クオリティマネジメント」
15:10～15:20	休 憩
15:20～16:30 (70分)	演 習（グループワーク） 「苦情事例の検討」「苦情対応にむけての体制整備」 「苦情が発生した時の対応プロセス」
16:30～	閉会

【講師】

倉田 康路（くらた やすみち）氏

西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科 教授

プロフィール

西九州大学大学院教授・健康福祉学部長を経て、西南学院大学教授、博士(社会福祉学)・社会福祉士、国土庁国民生活の将来像懇話会委員、社会福祉士国家試験委員、日本社会福祉学会理事、日本福祉教育・ボランティア学習学会理事などを歴任し、現在、日本地域福祉学会理事、日本看護福祉学会理事など。

また、福祉経営・実践関係では、社会福祉法人聖母の騎士会理事、社会福祉法人佐賀ライトハウス六星館理事、認定特定非営利活動法人たすけあい佐賀理事、福祉サービス評価センターさが評価委員長、佐賀県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情処理委員などを歴任している。

7 定 員 120名

※先着順で定員に達し次第、締め切らせていただきますので、あらかじめご了承ください。

※定員に達した場合は、本会ホームページ上でお知らせします。

8 参加費・申込み方法

(1) 参加費 1人 3,000円

※参加費は、当日受付でおつりのないように現金でお支払いください。

※事前連絡なしでの欠席は、原則として参加費をご負担いただきます。

(2) 参加申込は、別紙参加申込書に必要事項をご記入の上、令和7年2月5日(水)までに FAXでお申し込みください。

定員に達する等、参加できない場合のみ事務局からご連絡いたします。

(3) 申込における個人情報については、本セミナーにて使用し、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。

9 その他

(1) セミナー会場周辺の坂道や信号機のない交差点において交通事故が多発していますので、交差点での一旦停止や左右の安全確認を徹底してください。

(2) 自然災害等で、セミナーの開催が困難であると判断したときは、ホームページ等によりお知らせします。

(3) セミナー会場は空調管理に努めていますが、体感温度には個人差がありますので、温度調整のできる服装でお越しください。

(4) 感染予防については各自マスク着用など十分な対策をして来場ください。

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：板井、藤本）

〒870-0907 大分市大津町2丁目1番41号

(TEL: 097-558-0301 FAX: 097-558-1635)

【アクセス】



交通手段

バスをご利用の方

大分バス 大分駅前3番 のりば

「明野団地（大分高校）行き」（E41） → 「さつき町」下車 徒歩約3分

※代表的な経路のみを掲載しております。

※その他経路や時刻表、運賃については、

お手数ですがバス会社のホームページをご覧になるか、営業所へお問い合わせください。

駐車場のご案内

