

**平成29年度  
福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会(初級編)  
開催要領**

**1 趣 旨**

平成12年の社会福祉法制定により、サービス利用者の利益の保護が明確にされ、その具体的な制度の一つとして、苦情解決制度が導入されました。この苦情解決の仕組みは、同法第82条において明確に定義づけられており、すべての福祉サービス事業所で取り組むもので、事業所ごとに、苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらには第三者委員を選任し、利用者等からの苦情に適切に対応することが求められています。

また、苦情を適切に対応することにより、利用者にとっては、福祉サービスに対する満足感を高めることにつながり、事業所にとっては、サービスの質の向上や職員育成等の効果も期待できます。

本研修会は、福祉サービスに関する苦情解決事業の一層の理解を深めるとともに、各事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員がそれぞれの役割において研鑽を積み、福祉サービスの質の向上を図ることを目的として開催します。

**2 主 催** 福祉サービス運営適正化委員会（社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会）

**3 後 援** 鹿児島県

**4 日 時** 平成29年9月28日（木）13:00～16:20

**5 場 所** かごしま県民交流センター 1階 県民ホール

**6 対象者** (1) 福祉サービス提供事業所の苦情解決責任者・苦情受付担当者  
(2) 福祉サービス苦情解決の第三者委員

**7 定 員** 500名（全席指定）

**8 受講料** **2,000円**

**※受講決定の案内後、指定された口座にお振り込みください。**

なお、振り込まれた受講料については、受講辞退等による返金はありません。

**9 申込方法** 別紙「受講申込書」に必要事項を記入し、郵送又はFAX、電子メールでお申し込みください。後日、研修受講の可否についてご連絡いたします。

（本会ホームページより、受講申込書がダウンロードできます）

URL: <http://www.kaken-shakyo.jp/index.html>

**10 申込期間** **平成29年6月15日（木）から平成29年8月10日（木）（必着）**までといたしますので、期間厳守でお願いいたします。

**※定員になり次第締め切ります。**

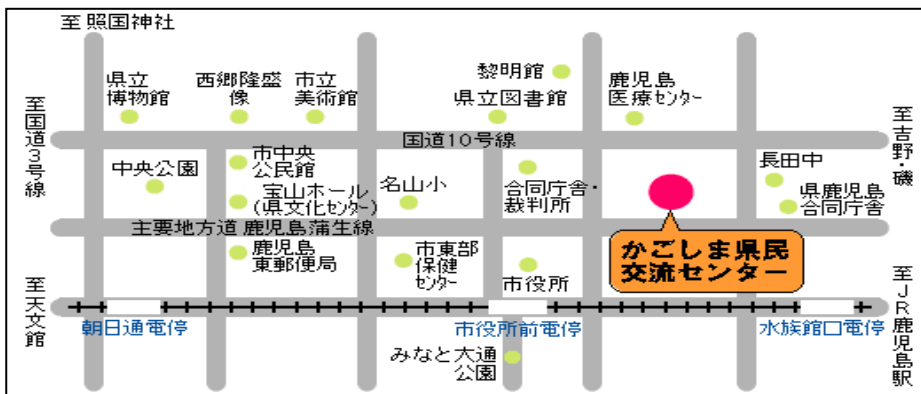
## 11 プログラム

12:00～	受付開始
13:00～13:05	開 会・オリエンテーション
13:05～14:35 (90分)	<b>【講 義1】</b> <b>「苦情にきちんと対応するためには」</b> <b>講師</b> SOMPOリスクアマネジメント株式会社 医療リスクマネジメント事業部 第1グループ(兼)CSR・ 環境事業部 上席コンサルタント 米国公認会計士 <b>宮本 薫 氏</b>
<b>【講師紹介】</b> 立教大学法学部卒。商社勤務を経て、国際大学大学院国際関係学研究科修了。その後、シンクタンク、経営コンサルティング会社勤務を経て、平成18年株式会社損保ジャパン・リスクマネジメント（現SOMPOリスクアマネジメント株式会社）に入社され、全社協主催の苦情対応セミナーでの講演をはじめ、全国各地で活躍されている。 <主著>『きちんと苦情対応 介護職員のための苦情対応マニュアル』（全国社会福祉協議会）	
14:35～14:50	【休憩・会場設定】
14:50～16:20 (90分)	<b>【講 義2】</b> <b>「自分の知る自分，他人の知る自分，自分の知る他人            ～自他尊重コミュニケーション～」</b> <b>講師</b> ウエイク・アップシステム 代表 日本交流分析協会九州支部鹿児島地区研究会 代表世話人 <b>水口 毅 氏</b>
<b>【講師紹介】</b> 西南学院大学経済学部卒。鹿児島市医師会及び社会保険労務士事務所に勤務。社会保険労務士事務所では、顧問事務所約300社の人事業務、社員教育・訓練、安全衛生活動等の相談・指導を担当。 平成20年から研修（人材育成）コンサルタント『ウエイク・アップシステム』を立上げ、その代表を務める。 <主な資格>産業カウンセラー、交流分析士（インストラクター）、THP指導者（心理相談員）	
16:20	閉 会

## 12 会 場 かがしま県民交流センター（鹿児島市山下町14-50 TEL：099-221-6600）

※駐車スペースが限られていますので、なるべく公共の交通機関をご利用ください。

※自家用車等で来られる方は、地下1・2階駐車場をご利用ください。



**【駐車料金について】**

初めの **2時間のみ無料**となります。

（受付で、ご提示いただければ 認証されます）

その後、**30分ごとに**  
**150円**必要となります。

## 13 個人情報の取扱いについて

「受講申込書」に記載された個人情報は、本研修会の運営管理のために利用し、他の目的で使用することはありません。

## 14 申込・お問い合わせ先 福祉サービス運営適正化委員会（担当：山下）

【事務局】社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部

〒890-8517 鹿児島市鴨池新町1-7 県社会福祉センター

TEL：099-286-2200 FAX：099-257-5707 E-mail:tekisei@kaken-shakyo.jp