

**平成30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30年9月5日（水）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30年6月15日（金）から平成30年7月13日（金）（必着）** までといたしますので、期間厳守をお願いいたします。

※定員になり次第締め切ります。

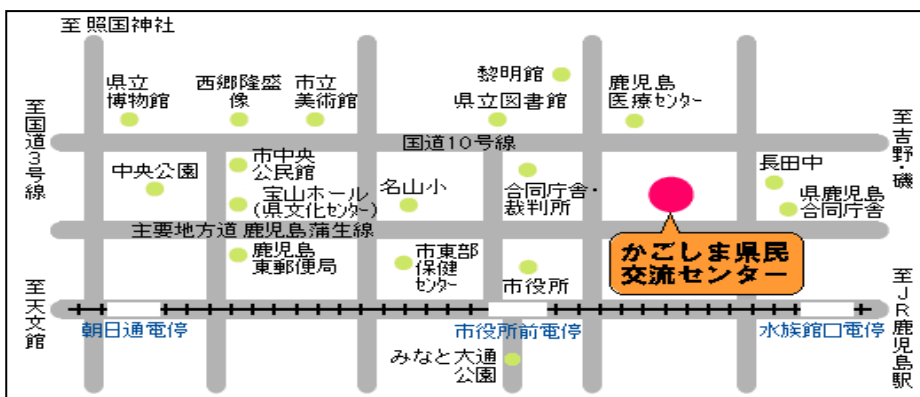
11 プログラム

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)	【講 義1】 福祉サービスにおける苦情解決の意義と対応方法 講師 駒澤大学文学部 社会学科 准教授 川上 富雄 氏
【講師紹介】 同志社大学文学部卒業、岡山県社会福祉協議会、広島県社会福祉協議会、日本社会事業大学、川崎医療福祉大学を経て2009年より現職。主な研究・教育領域は、地域を基盤としたソーシャルワークをはじめ、福祉サービス第三者評価、苦情解決システムのあり方など。全国社会福祉協議会運営適正化委員会相談員研修会他、多数講演実績がある。	
14:35～14:50	【休憩・会場設定】
14:50～16:20 (90分)	【講 義2】 苦情解決に必要なコミュニケーションスキル ～対人援助スキルの基本となる「傾聴」について～ 講師 NPO法人かごしまメンタルパートナー協会 理事長 江並 智子 氏
【講師紹介】 メンタルヘルスに関する相談及び支援事業を中心とする活動を展開するNPO法人で活躍中。メンタルヘルス・コミュニケーション研修等を中心に各種研修会を鹿児島市内で開催する。また、協会内で傾聴トレーニング講座等を開催しており、苦情解決に必要なスキルである「聴く」ことの重要性や心構え等についてご講演いただく。	
16:20	閉 会

12 会 場 かご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：瀬戸口）

【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