

平成29年度 福祉サービス

# 苦情解決セミナー

## 1.目的

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者には、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上を図るため、福祉サービスの利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し、解決することが義務づけられています。

本セミナーは、各事業者の苦情解決事業への一層の理解と、苦情解決体制の整備・充実等について研鑽を深めるとともに、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員等の資質の向上を図ることを目的に開催します。

2.主催 群馬県福祉サービス運営適正化委員会・社会福祉法人群馬県社会福祉協議会

3.日時 平成29年9月5日(火) 13:30～16:00

4.会場 群馬県社会福祉総合センター 8階ホール(前橋市新前橋町13-12)

## 5.日程

12:30 受付

13:30 開会

13:40 講演 「苦情解決におけるコミュニケーションのあり方」

株式会社安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏

15:40 質疑・応答

16:00 閉会

### (講師プロフィール)

早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険株式会社入社。  
14年間支店勤務の後、1996年より東京営業本部にてリスクマネジメント企画立案を担当。  
2000年4月より介護・福祉施設の経営企画・リスクマネジメント企画立案に携わる。  
2006年7月より現株式会社インターリスク総研主席コンサルタント。  
2013年4月よりあいおいニッセイ同和損保、同年5月末退社。  
2014年6月、株式会社安全な介護設立。

### (主な著書)

「安全な介護」(筒井書房)「安全な介護Q&A」(筒井書房)  
「デイサービスの安全な介護」(筒井書房)「認知症のひとの安全な介護」(筒井書房)  
「現場から生まれた介護福祉施設の災害対策ハンドブック」(中央法規)  
「これさえ知っておけば大丈夫!介護の現場きけんまるわかり」(QOLサービス)  
「サービス提供責任者の必須知識(共同執筆)」(医療経済研究・社会保険福祉協会)

## 6.対象者

社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業を行う施設の苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員等、その他セミナーに関心をお持ちの方。

7.定員 300名 \*定員になり次第締め切らせていただきます。  
\*多くの事業所から参加いただきたいため、1事業所2名までの申込みとさせていただきます。

8.参加費 県社協会員施設・団体 一人 1,000円、非会員施設・団体 2,000円  
※当日受付でお支払いください。おつりのないようお願いいたします。

9.申込み 別紙「参加申込書」により、平成29年8月18日(金)までにFAXにてお申し込み  
ください。定員になるなど、受講いただけない場合や確認がある場合のみ連絡いたしますので、直接会場にお越しください。

#### 10.個人情報の取り扱い

本研修会の申込者にかかる個人情報は、群馬県社会福祉協議会「個人情報の保護に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき、適切に取り扱うこととし、他の目的で使用することはありません。

また、「参加申込書」に記載された個人情報は、本研修会にかかる運営管理のみで使用させていただきます。

#### 11.申込先・問合せ先

福祉サービス運営適正化委員会事務局(担当:倉賀野)  
〒371-8525 群馬県前橋市新前橋町13-12 群馬県社会福祉総合センター4F  
群馬県社会福祉協議会 総務企画課内 TEL 027-255-6669 FAX 027-255-6173

#### 12.その他

会場の駐車スペースは限られているため、詰め込み駐車となります。構内が満車になりましたら、構外駐車場を案内いたします。(徒歩5~15分)  
できる限り、公共の交通機関をご利用いただくか、お乗り合わせにご協力ください。

