

令和5年度福祉サービス苦情解決事業研修会開催要綱

1 趣 旨

社会福祉事業の経営者は、社会福祉法により、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こととされています。苦情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を図ることにつながります。

この研修会は、福祉サービス提供事業所における苦情解決責任者、第三者委員などを対象に、利用者の権利擁護や利用者保護を基本とした苦情対応のあり方と苦情解決体制の充実について研鑽を深め、福祉サービスの質の向上に寄与することを目的として開催します。

2 主 催 社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会
福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 令和5年7月19日（水） 13時30分 ～ 16時

4 場 所 鳥取県立福祉人材研修センター ホール（鳥取市伏野1729-5）

5 対 象 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者（役職員、理事等）、第三者委員等

6 参加方法 次のいずれかの方法で参加

(1) 会場参加 定員 150名

(2) オンデマンド配信

録画をオンラインで視聴（配信開始日(研修会の翌週末頃)から9月28日（木）まで）
受講者数の上限はなし

7 日程・内容

13:00 受付開始

13:30 開会・あいさつ 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 美 田 真 一

13:40 講演 「相談は命綱、苦情解決の心構えと対応」
～事例からみた利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上～
講師 YMC A米子医療福祉専門学校
非常勤講師 中 川 正 純

15:30 質疑応答

15:40 行政説明 「福祉サービス評価事業について」
鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局福祉監査指導課
課長補佐 海 浪 啓

16:00 閉会

8 参加料 無料

(裏面もご参照ください)

9 個人情報の取扱い

「参加申込書」に記載された個人情報は、研修会の運営管理の目的のみに使用させていただきます。

10 申込方法 別紙「参加申込書」により

令和5年7月5日（水）までにメール又はFAX、郵送でお申込みください。

【申込・お問い合わせ先】

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会
福祉サービス運営適正化委員会（担当：田中）

TEL 0857-59-6335 FAX 0857-59-6340

E-mail: unei-t@tottori-wel.or.jp

☆ 講師紹介 ☆

YMC A米子医療福祉専門学校 介護福祉士科

非常勤講師 中川正純（なかがわ まさずみ）氏

<経歴>

- ・元鳥取県社会福祉士会会長、認定社会福祉士。
- ・県職員として、生活保護ケースワーカーを皮切りに県の社会福祉行政の最前線である福祉事務所で様々な福祉業務に携わった。福祉事務所では、福祉課長、保護課長も歴任し、「伴走型支援」と「実践に支えられた理論」、「理論に支えられた実践」をモットーに、支援が必要な方の相談や支援業務に取り組んだ。
その後、県立喜多原学園園長、県立保育専門学院院長として、子どもの育ち直しや社会的自立、保育士育成など児童福祉に尽力した。
- ・定年退職後は、県西部総合事務所の人権相談員として、3千件を超える相談に対応するとともに、一般社団法人権利擁護ネットワークほうき及び権利擁護センターぱあとにも所属して、『き・き・み・み：「気づく」「聴く」「見る」「認める』を大切にしながら、差別の解消や県民の権利擁護を進めた。
- ・趣味の複音ハーモニカ演奏は、高齢者施設や公民館などへボランティアで訪問して演奏している。

<大切にしている言葉>

- ・「暖かくお迎え、気持ちよくお見送り」（県職員時代の私の名札の標語）
- ・「人は今、そこで、紛れもなく生きている」という視点
- ・AKB48：「ありがとう」「感謝」「倍返し」 幸せハッピー