

令和3年度 福祉サービスに関する 苦情解決セミナー 開催要綱

○ 開催趣旨

福祉サービスにおける苦情解決制度は、ともすれば不利な立場におかれやすい障害者や高齢者の方などが、事業者と対等の関係に立ち、安心してサービスを利用するうえで重要な役割を担っています。また、苦情解決は利用者の満足感に資するとともに、福祉の質の向上、福祉事業者の社会的信頼性の向上につながります。

令和3年度は、コロナの感染状況が見通せないため、初めてオンライン（ZOOM）で開催いたします。多くの関係者の参加をお願いします。

○ テーマ 「福祉サービスの質の向上をめざして」

○ 主催 兵庫県社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

○ 会場・日時

開催日	会場	定員	時間	申込締切
令和3年 11月8日（月）	オンライン開催（zoom）	100名	13：30～16：00	10月8日（金）

※定員になり次第、締め切らせていただきます。

※オンラインミーティングシステム（ZOOM）を使用しますので、会議室等でパソコン等の視聴環境を準備ください。

○ 対象 福祉サービス事業所職員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等（できるだけ第三者委員の参加もお願いします。）

○ 参加費 3,000円（お一人につき）

※「参加申込方法」の記載の方法で、当方からの参加決定通知後にお振込み下さい。

○ 問い合わせ先

兵庫県福祉サービス運営適正化委員会（担当：加藤・松本・山田）

〒651-0062 神戸市中央区坂口通 2-1-1 県福祉センター内

TEL 078-291-7070 FAX 078-271-1709 Eメール tekiseika@hyogo-wel.or.jp

プログラム

時間	プログラム
12:30～	入室
13:30～13:40	[苦情解決の仕組み] 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会事務局長
13:40～15:40	[講演] 「苦情解決の意義と目的：よりよきサービスの提供を目指して」 講師：日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科教授 久田 則夫 氏
16:00 閉会	

○ 講師紹介

久田 則夫 (ひさだ のりお) 氏
日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科 教授



講師プロフィール

長崎県大村市生まれ。上智大学外国語学部卒業後、知的障害者施設に就職、支援職員として勤務。その間、三年間にわたり、英国国立ウェールズ大学院博士課程に留学。高齢知的障害者に関する社会学的研究で博士号取得。帰国後、福祉施設職員として働く傍ら、施設付設の社会福祉研究所副所長を兼任し、研究論文や著書を発表。長崎純心大学、龍谷大学を経て、現在日本女子大学人間社会学部社会福祉学科教授。

研究者としてのモットーは「現場とともに歩む」であり、研究で得た知見を現場に還元する活動に力を傾注している。

主な著書

『福祉職員心の強化書』（単著）、中央法規出版

『福祉リーダーの強化書』（単著）、中央法規出版

『人が育つ・職場が変わる気づき力：介護・福祉の仕事にやりがいをもたらす15の改善』（単著）、日総研出版、他。

『福祉のプロにおくる 職場の難問解決 Q&A これがあなたを危機から救うとおきの秘策だ！』（単著）、中央法規出版

『デキる福祉のプロになる：現状打破の仕事術』（単著、）医歯薬出版

『どうすれば福祉のプロになれるか：カベを乗り越え活路を開く仕事術』（単著）、中央法規出版

『高齢知的障害者とコミュニティケア』（単著）、川島書店

○ 参加申込方法

①<申込み>

別紙申込書に必要事項をご記入の上、申込締切日までに当委員会へFAXでお申込み下さい。

申込締切日	セミナー実施日
10月8日(金)	11月8日(月)

②<参加決定>

上記①を受けて、当委員会から申し込まれた方(事業者)に、受付番号を記した「参加決定通知書」をFAXにて送付します。

③<参加費振込>

上記②の通知を受け取られた後、振込期日までに、下記銀行口座に、『依頼人名』の前に『受付番号』を記載して参加費をお振込みください。

例) 受付番号が18番で、事業所名が「あいうセンター」の場合
⇒「18 アイウセンター」

【振込先口座】

但馬銀行 上筒井支店 普通 0168214

フクヒョウゴケンシヤカイフクシキョウギカイ カイチョウ ヨシモト トモユキ
福)兵庫県社会福祉協議会 会長 吉本 知之

(注1) 申込受付は先着順で行い、定員を超過した場合、お断りの通知をさせていただく場合があることをご了承下さい。

また申込み後、1週間経っても当委員会から通知がない場合はお手数ですが電話にてご照会ください。

(注2) 振込手数料は各自でご負担願います。また参加費の返金はいたしません。入金後のキャンセル、あるいは当日欠席の場合は資料の発送をもって替えさせていただきます。

システムトラブル、接続不具合により参加できなかった場合、また、途中の切断、画像、音声の乱れが生じた場合は原則、参加費の返還はいたしません。

(注3) お申込みの際は、必ず受講に使用するパソコンのE-mailアドレスを記載してください。

当該アドレスに受講に必要な情報(資料、ZoomミーティングID・パスワード)を送付します。

(注4) 録音、録画、撮影及び転送は厳禁です。(受講決定者以外の聴講は固くお断りします)

受付No. _____

令和3年度 苦情解決セミナー 参加申込書	
オンラインによる開催(令和3年11月8日(月))	
参加者名	
法人名	
施設名	
施設住所	〒
E-mail	
連絡先 Tel	
Fax	
施設種別	障害 高齢 児童 その他
<p>〈備考〉</p> <p>1 E-mail のアドレスあてに、資料及び当日 ZOOM 入室のための URL、ミーティング ID、パスワードを後日送付します。</p> <p>*太線枠内にご記入ください。</p>	