

平成27年度福祉サービス苦情解決事業研修会開催要綱

1 目的

社会福祉事業の経営者は、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を適切な解決に努める義務を負っています。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。

今年度の研修会は、福祉事業者に求められる苦情対応について学び、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 香川県運営適正化委員会（福祉サービス運営適正化委員会）

3 後援 香川県

4 日時 平成28年2月17日（水）13：30～16：15

5 場所 アルファあなぶきホール 小ホール
高松市玉藻町9-10

6 対象 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員及び
各市町社会福祉協議会、行政担当の関係機関職員等

7 日程及び内容

12：30 受付開始

13：30 開会・あいさつ 香川県運営適正化委員会 委員長 西谷 清美
香川県健康福祉部健康福祉総務課長

13：50 講演 「苦情対応もコミュニケーションのひとつです」
～コミュニケーションのあり方を中心に～
講師 損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社
CSR・環境事業部上席コンサルタント 宮本 薫 氏

15：50 質疑応答 参加申込書に質問事項をご記入ください。講師に質問事項を送付します。

16：15 終了

講演の途中で休憩時間を設けます。

（講師紹介）

■ 経 歴

- 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。
- 大学院終了後、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）損保ジャパン・リスクマネジメント（現 損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社）に入社、現在に至る。

■ 主な研修実績

- 福祉施設への研修およびセミナーをはじめ、地方公共団体（足立区役所、芦屋市役所など）への苦情対応研修、窓口診断、接客力強化研修などに従事。
- その他、鉄道・バス事業者など民間企業への苦情対応研修実績多数。

■ 関連する著作物など

「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（2014）

「しっかりコンプライアンス 社会の期待に応えるために」全国ビジネスネットワーク協会（2014）

8 定員 580名

- ・定員になり次第締め切らせていただきます。なお、定員を超えた場合のみ、ご連絡いたします。

9 参加費 1,500円（1名当たり）

- ・参加費は振込みのみとし、当日現金徴収はいたしませんのでご注意ください。

10 申込方法

- (1) 別紙「参加申込書」により平成28年1月29日（金）までにFAXまたはメールにてお申込みください。参加申込書の様式は、香川県社会福祉協議会ホームページに掲載します。

香川県社会福祉協議会ホームページ <http://www.kagawaken-shakyo.or.jp/>

- (2) 参加費は、専用振込用紙を送付いたしますので、平成28年2月17日（水）までに本会の指定の口座にお振込みください。

- ・振込手数料は、参加者のご負担となります。ただし、専用振込用紙による百十四銀行の本・支店での振込みの場合は、手数料負担はありません。
- ・申込み後の参加キャンセルの場合、参加費は返金できませんのでご了承ください。当日資料を送付いたします。

11 個人情報の取扱について

「参加申込書」に記載された個人情報は、本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。

12 申込・お問い合わせ先

香川県運営適正化委員会事務局

〒760-0017 香川県高松市番町1-10-35 香川県社会福祉協議会内

TEL. 087-861-1300 FAX. 087-833-3022

e-mail unteki@kagawaken-shakyo.or.jp