

令和元年度 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、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、具体的な事例を交え、利用者保護を基本とした苦情対応のあり方、苦情解決のさらなる充実について研さんを深め、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 日 時 令和元年6月25日（火）13時30分～16時

3 場 所 「ハワイアロハホール 大ホール」 東伯郡湯梨浜町はわい長瀬

4 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

5 日程・内容

12:50 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

13:40 講演 「福祉におけるクレーム対応について」
～ クレームから築く人間関係・クレーム対応のスキルを学ぼう ～
講師 弁護士法人 翼・篠木法律事務所
代表弁護士 篠木 潔^{しのぎ きよし} 氏

15:30 質疑応答 参加申込書に質問事項をご記入ください。
(講師へ事前に送付しますので6月5日までに提出してください。)

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 田中 学 氏

16:00 閉会

6 申込方法 別紙「参加申込書」により

令和元年6月17日（月）までにFAX又は郵送にてお申込みください。

* 350名程度で締め切らせていただきます。定員を超えた場合のみ御連絡いたします。

7 参加料 無料

(裏面も参照ください)

8 個人情報の取扱いについて

「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。

9 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
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（山名）

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

☆ 講師紹介 ☆

弁護士法人 翼・篠木法律事務所 代表弁護士 篠木^{しのぎ} 潔^{きよし} 氏

◆ 経歴

大阪市立大学法学部卒業。

平成10年、弁護士登録。勤務弁護士を経て平成17年7月に翼・篠木法律事務所を開設し、独立開業。平成27年11月に同事務所を弁護士法人化。

企業関連業務、交通事故業務の他、福祉関連業務が多く、社会福祉法人の顧問や第三者委員に従事。事務所内に社会福祉士を雇用し、リーガルソーシャルワークを実践。

近年は福祉関係者に対する無料ゼミや地域貢献等のボランティアにも従事。

福岡県弁護士会、高齢者・障害者委員会委員

◆ 公職等

福岡県社会福祉協議会苦情解決体制における第三者委員

特別支援学校医療的ケア体制整備事業運営協議会委員（福岡県教育委員会）

福岡県介護保険審査会長（平成28年6月まで）

公益社団法人福岡県社会福祉士会理事（平成16年～24年6月）

◆ 主な著書

「権利擁護と成年後見制度」（2018年 福田幸夫・森長秀編：弘文堂・共著第4版）

「超高齢社会のためのホームロイヤーマニュアル」（2015年日弁連編 日本加除出版・共著改訂版）