

## 平成30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 平成30年6月28日（木）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 「苦情対応もコミュニケーションのひとつです」  
～「聴く」「訊く」「話し合う」で利用者によりよい関係を作る～  
講師 SOMPORリスケアマネジメント株式会社  
医療・介護コンサルティング部  
上席コンサルタント 米国公認会計士 宮本 薫 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8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

16:00 閉会

6 申込方法 別紙「参加申込書」により

平成30年6月20日（水）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 ☆

SOMPOリスケアマネジメント株式会社

医療・介護コンサルティング部 サービス第1グループ（兼）コーポレート・  
リスクコンサルティング部 上席コンサルタント 米国公認会計士 宮本 薫 氏

◆ 経歴

大学卒業後、商社勤務を経て、大学院修了。大学院修了後、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年株式会社損保ジャパン・  
リスクマネジメント（現SOMPOリスケアマネジメント株式会社）に入社。  
福祉施設への研修及びセミナーをはじめ、医療機関や地方公共団体などへの  
苦情対応やコミュニケーション力強化などの講師を務める。

◆ 主著

「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」全社協（2014）  
ナーシングビジネス「第2特集 クレームの少ない病棟をつくる！」メディカ出版  
（2017）