

---

# ◆平成30年度福祉サービス苦情解決従事者研修会◆

## 開催要綱

---

### 1 目的

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者には利用者の権利擁護と福祉サービスの質的向上を図るために、福祉サービス利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し、解決することが義務づけられています。

福祉サービス事業所での苦情解決の体制づくりを中心に、具体的な事例を交え、苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員の役割について研鑽を深め、質も高い福祉サービスの提供に寄与することを目的に開催します。

### 2 主催

社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 福岡県運営適正化委員会

### 3 開催日

- (1) 第1回目：平成30年9月 3日（月）
- (2) 第2回目：平成30年9月13日（木）

### 4 会場

- (1) 第1回目：大野城まどかぴあ メインホール （大野城市曙町2-3-1）
- (2) 第2回目：福岡国際会議場 2階 多目的ホール（福岡市博多区石城町2-1）

### 5 定員

各500名（先着順）

### 6 受講料

1人 1,000円（消費税込）

- (1) 研修会当日、受付でお支払いください。
- (2) お支払いいただいた受講料は返金できません。

### 7 日程（2日間共通）

12:00	13:00	13:30	15:00	15:15	16:30	
受付	開会	説明	講義	休憩	実践報告 まとめ	閉会

### 8 内容（2日間共通）

#### (1) 説明

「福岡県運営適正化委員会における苦情受付状況等について」  
福岡県運営適正化委員会事務局（福岡県社会福祉協議会）

## (2) 講義

講義題 「苦情」を福祉サービスの質の向上に活かすには（仮題）

講師 西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科

教授 倉田 康路 氏

### 【講師紹介】

#### ■ 経歴

西九州大学大学院教授・健康福祉学部長を経て、西南学院大学教授、博士（社会福祉学）・社会福祉士、国土庁国民生活の将来像懇話会委員、社会福祉士国家試験委員、日本福祉教育・ボランティア学習学会理事などを歴任し、日本社会福祉学会理事、日本看護福祉学会理事など。また、福祉経営・実践関係では、佐賀県内社会福祉法人等の理事、福祉サービス評価センターさが評価委員長、佐賀県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情処理委員など

#### ■ 著書

『介護保険サービス苦情の構造－苦情を活かせばサービスが変わる』

（学文社、2014）

『クオリティを高める福祉サービス－「苦情」から学ぶクオリティマネジメントー』

（学文社、2017） 等

## (3) 実践報告

報告者

社会福祉法人朝倉恵愛会

介護老人福祉施設いしずえ荘 事業部 部長 林田 一史 氏

社会福祉法人北九州障害者福祉事業協会

とりはた玄海園 サービス管理責任者 大塚 千絵 氏

## 9 申込み方法

別紙「参加申込書」に必要事項を記入の上、下記事務局までFAXまたは郵送でお申込みください。

定員になり次第、先着順で締め切らせていただきます。

参加できない場合のみ御連絡いたします。

## 10 締切日 平成30年8月20日（月） 必着

## 11 その他

### (1) 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利用させていただきます。

### (2) 各会場とも駐車場に台数に限りがありますので、できる限り公共交通機関でお越しください。（まどかびあ駐車場は無料。国際会議場駐車場は有料で、減免等はありません。）

## 12 申込み・問い合わせ先

福岡県運営適正化委員会 事務局

社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 施設福祉部 評価推進課 担当 的野

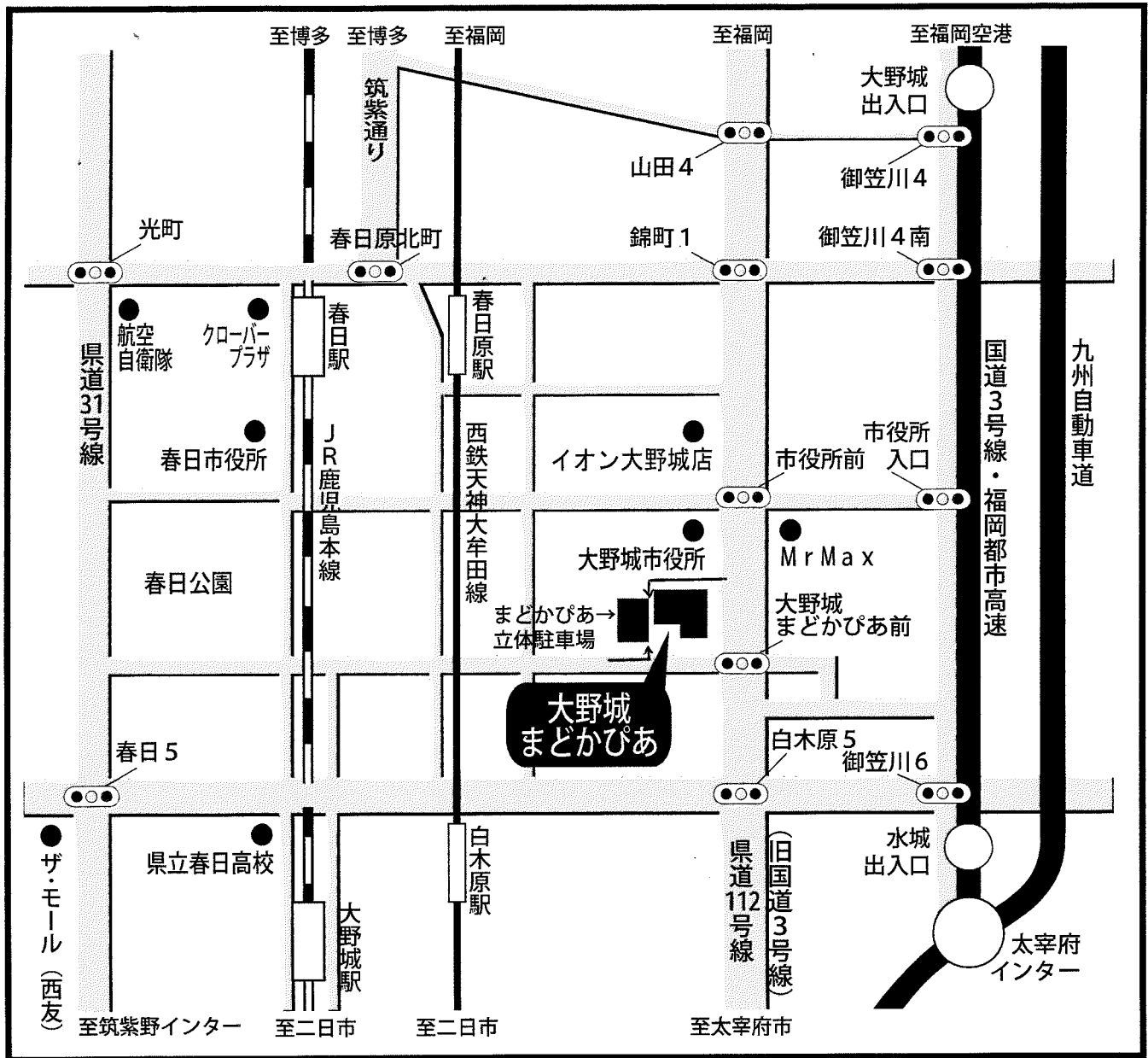
〒816-0804 春日市原町3-1-7 クローバープラザ東6階

TEL 092-915-3511 / FAX 092-584-3790

（研修会当日は電話がつながりませんので、急遽欠席される場合や到着遅延等の連絡は不要です。

また、当日地震や台風等によりやむなく開催できない場合は、県社協のホームページでお知らせします。）

# 9月3日（月） 大野城まどかぴあ 会場案内

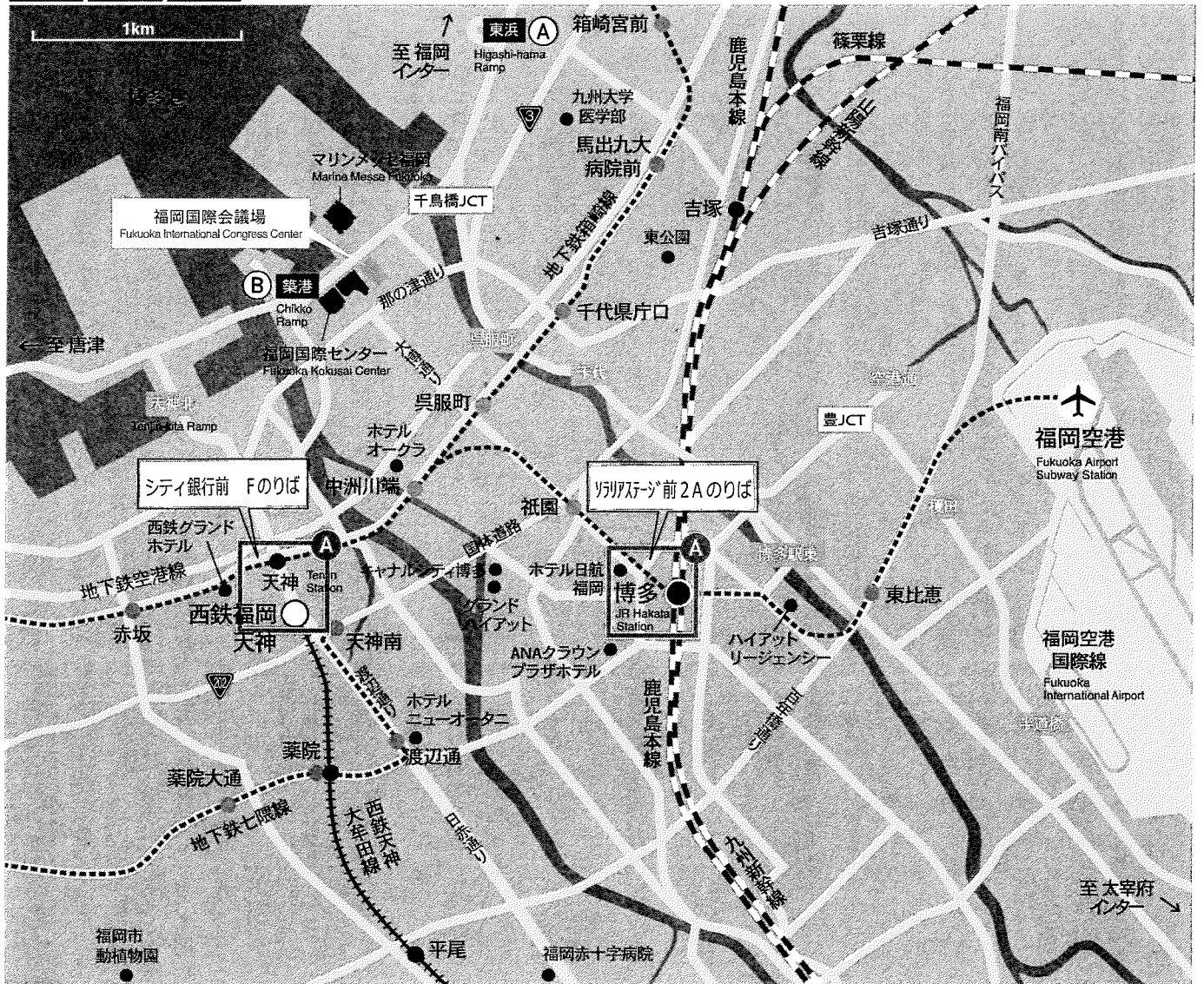


- ◆西鉄天神大牟田線ご利用の場合：福岡（天神）駅から急行約12分「春日原」駅下車徒歩約7分
- ◆JR鹿児島本線ご利用の場合：博多駅から快速約13分「大野城」駅下車徒歩約18分  
大野城駅からコミュニティバス（1時間に2便程度）約10分「まどかぴあ」下車
- ◆お車ご利用の場合：高速九州自動車道太宰府インターから約1.5km  
福岡都市高速大野城出入口から約2.0km
- ◆福岡空港から：タクシーで20分～30分

# 9月13日(木) 福岡国際会議場 会場案内



車・バス・地下鉄利用 By Car, Bus or Subway



 by cars <b>車利用</b>	<b>都市高速</b> URBAN EXPRESSWAY 福岡市の西側(唐津方面)から from the west of Fukuoka City(Karatsu area) 福岡市の南側(太宰府方面)から from the south of Fukuoka City(Dazaifu area) 福岡市の東側(北九州方面)から from the east of Fukuoka City(Kitakyusyu area)	<b>A</b> 東浜ランプ Higashi-hama Ramp 5分 5 minutes. <b>B</b> 築港ランプ Chikko Ramp 3分 3 minutes.	福岡国際会議場 Fukuoka International Congress Center
	<b>タクシー</b> Taxi 福岡空港から約15分 15 minutes. from Fukuoka Airport 博多駅から約10分 10 minutes. from Hakata Station 天神から約6分 6 minutes. from Tenjin		
 by bus & subway <b>地下鉄・バス利用</b>	<b>B</b> 博多駅(博多口) 博多駅シティ銀行前 Fのりば 88番・99番 JR Hakata Station City Bank-mae Bus Stop F No.88/No.99 地下鉄5分 5 minutes. by subway 地下鉄15分 15 minutes. by subway	<b>C</b> 【博多ふ頭行】 国際センター サンパレス前下車 【to Hakata Pier.】 Get off at Kokusai Center-Sun Palace-mae <b>C</b> 【中央ふ頭行】 国際会議場 サンパレス前下車 【to Chuou Pier.】 Get off at Kokusai kaigijyo-Sun Palace-mae	徒歩すぐ A short walk
	<b>B</b> 天神 ソラリアステージ前 2Aのりば 80番 Tenjin Solaria Stage-mae Bus Stop 2A No.80 バス約11分 11 minutes. by bus 99番 No.99 88番 No.88 80番 No.80 バス約9分 9 minutes. by bus		