

## 平成30年度「苦情対応実践研修会」開催報告

- ◆ 日 時 平成 30 年 8 月 24 日（金）10：00（開会）～ 15：40（閉会）
- ◆ 会 場 天童ホテル 2F コンベンションホール瑞祥（天童市）



### ◆ 内 容

#### \* 講義 1 (10:15～12:15)

テーマ：「保険対応案件から見える現場の課題  
～リスクマネジメントを踏まえて～」  
講 師：株式会社オンワード・マエノ  
代表取締役 内田 大介 氏

#### \* 講義 2 と 演習 (13:15～15:30)

テーマ：「福祉サービス事業における苦情解決システムの実際」  
講 師：社会福祉法人舟和会 理 事  
特別養護老人ホームえんじゅ荘 荘長 坂上 洋 氏

- ◆ 参加対象 ① 職種を問わず、福祉サービス事業所に勤務する2年以上経験を持つ職員(苦情解決の責任者・苦情受付担当者を含む。)
- ② 市町村行政・市町村社協福祉担当者



## ◆参加状況（職種別）

102 法人・団体

169名（当日の最終集計）

〈高齢〉 52 法人・団体 91名		〈障がい〉 25 法人・団体 41名	
所長・施設長・管理者・マネージャー	18	常務理事	1
事務長・事務長代理	2	所長・施設長・管理者	8
部長・課長・主査	7	サービス管理責任者	6
係長・主任・副主任	1	相談支援専門員	1
苦情解決第三者委員	5	相談支援員	1
保健師・看護師	2	課長・主査・係長	5
介護支援専門員	12	苦情解決第三者委員	3
生活相談員・支援相談員	18	生活支援員・支援員・世話人	15
介護員・支援員	23	事務員	1
当日参加者	3		
〈児童〉 12 法人・団体 13名		〈行政・社協〉 12 法人・1 行政 24名	
園長・施設長・管理者	5	主任・係長	7
事務長・事務員	2	主事	2
課長	1	施設長・管理者	2
家庭支援専門相談員	1	介護支援専門員	4
保育士	2	利用者支援専門員	1
児童指導員	2	サービス管理責任者	1
		事務職員	1
		介護職員	5
		追加参加者	1

## ◆おわりに

今年度も多数の事業所職員の参加を賜り、本研修会を開催できましたこと、心から御礼申し上げます。また、お忙しいところ、職員派遣に御協力をいただきました福祉サービス事業所をはじめ、関係機関、団体の皆様に深く感謝申し上げます。

今後とも、本委員会の役割を誠実に努めてまいりますので、なお一層のご理解と御協力をよろしくお願いいたします。