

平成30年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項

1 開催目的

社会福祉法第82条は、「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」として、社会福祉事業の経営者に対し、事業者段階における適切な苦情対応を求めています。

また、厚生労働省通知である「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」（苦情解決ガイドライン）が平成29年3月7日付で一部改正され、「自ら提供するサービスから生じた苦情について自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である」として、事業者段階での苦情への適切な対応が福祉サービスの質の向上に寄与し、事業者の社会的信頼性の向上にもつながるとして積極的な取り組みを求めています。

今年度の研修会では、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等の役割について理解を深めるとともに、苦情解決の取り組みを通じたサービスの質の向上及び事業者段階における苦情解決の体制整備を目的として開催します。

2 主催 千葉県運営適正化委員会

共催 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

3 日時・会場・定員

【第1回】 日時：平成30年9月11日（火）10時30分～15時30分

会場：千葉市生涯学習センター 2階ホール

定員：250名

【第2回】 日時：平成30年10月1日（月）10時30分～16時00分

会場：千葉県経営者会館 6階大ホール

定員：150名（第4回のプログラム・講師と同一です）

【第3回】 日時：平成30年11月14日（水）10時30分～15時30分

会場：千葉県教育会館 新館5階501号室

定員：150名

【第4回】 日時：平成30年11月26日（月）10時30分～16時00分

会場：千葉県経営者会館 6階大ホール

定員：150名（第2回のプログラム・講師と同一です）

【第5回】 日時：平成30年12月11日（火）13時～16時30分

会場：千葉市文化センター 3階アートホール

定員：400名

4 参加対象者

- ・福祉サービス事業者が設置する苦情受付対応者、苦情解決責任者、第三者委員、関係役職員
- ・福祉サービスの相談援助に関わる職員
- ・その他福祉サービスの苦情解決制度に関心を有する方

5 プログラム

【第1回】 日時：平成30年9月11日（火）10時30分～15時30分

会場：千葉市生涯学習センター 2階ホール

9:30 10:20 10:30 12:00 13:00 14:00 14:10 15:30

| | | | | | | |
|----|----------|--------------|----|--------------|----|--------------|
| 受付 | 開会 挨拶 | 講義Ⅰ (90分) | 休憩 | 講義Ⅱ (60分) | 休憩 | 講義Ⅲ (80分) |
|----|----------|--------------|----|--------------|----|--------------|

| 時間 | プログラム・内容 |
|-------------|--|
| 9:30～10:20 | 開場・受付開始 |
| 10:20～10:30 | 開会挨拶・オリエンテーション |
| 10:30～12:00 | 【講義Ⅰ】 「苦情解決に求められる役割と対応について」 ～法制化から18年を迎え、あらためて苦情解決の目指すべき方向性、第三者委員を含む苦情解決関係者に期待される役割を考える～ <講師> 立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科 教授 平野 方紹 氏 |
| 12:00～13:00 | 昼食休憩 ※ホール内は飲食禁止です。昼食はロビー内又は館内休憩スペース等でお願ひします。スペースがあまり確保できない可能性がありますのでご承知おきください。 |
| 13:00～14:00 | 【講義Ⅱ】 「契約、原状回復等の法的理解について」 ～千葉県運営適正化委員会に寄せられる相談事例を参考に～ <講師> 本千葉総合法律事務所 弁護士 中村 恒平 氏 |
| 14:00～14:10 | 休憩 |
| 14:10～15:30 | 【講義Ⅲ】 「福祉現場における職員のメンタルヘルス対策及びハラスメント防止の取り組みについて」 <講師> M&C教育企画代表 シニア産業カウンセラー メンタルヘルス研修講師、キャリアコンサルタント 野坂 哲夫 氏 |
| 15:30 | 閉会 ・ 修了証の交付 |

講師：平野 方紹 氏 立教大学コミュニティ福祉学部 福祉学科 教授

【専門分野】社会福祉行財政、社会福祉原論、公的扶助論、障害福祉論

【主な活動】福祉事務所、厚生労働省、県庁で福祉行政に20年余り取り組む
全国社会福祉協議会福祉サービス質の向上推進委員会 苦情相談体制・研修部会長

講師：中村 恒平 氏 弁護士 本千葉総合法律事務所

【主な活動】千葉県弁護士会副会長、千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会 委員

講師：野坂 昭夫 氏 M&C教育企画代表 シニア産業カウンセラー

メンタルヘルス研修講師、キャリアコンサルタント

【主な活動】一般社団法人日本産業カウンセラー協会認定講師、ポートスクエア柏戸クリニック
産業カウンセラー、千葉県産業メンタルヘルス研究会

【第2回】 日時：平成30年10月1日（月）10時30分～16時00分
会場：千葉県経営者会館 6階大ホール

【第4回】 日時：平成30年11月26日（月）10時30分～16時00分
会場：千葉県経営者会館 6階大ホール

※第2回、第4回はプログラム及び講師は同一となります。事業種別等で参加者を分ける形は取
りませんので、いずれか都合の良い日にご参加ください。

| | | | | | | |
|--------|----------|-------------|--------|-----------------|---------------|-------|
| 9:30 | 10:20 | 10:30 | 12:00 | 13:00 | 15:30 | 16:00 |
| 受 付 | 開会 挨拶 | 講義 (90分) | 休 憩 | 講義・演習 (150分) | 情報共有 (30分) | |

| 時間 | プログラム・内容 |
|-------------|--|
| 9:30～10:20 | 開場・受付開始 |
| 10:20～10:30 | 開会挨拶・オリエンテーション |
| 10:30～12:00 | 【講義】 「苦情対応の実際」 <講 師> 早稲田大学人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏 |
| 12:00～13:00 | 昼食休憩（会場内での飲食可） |
| 13:00～15:30 | 【講義・演習】 「苦情受付の対応を学ぶ」 <講 師> 早稲田大学人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏 |
| 15:30～16:00 | 【情報共有・意見交換】 「各施設・事業所における苦情解決の取り組みと課題への対応」 <講 師> 早稲田大学人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏 |
| 16:00 | 閉会 ・ 修了証の交付 |

| |
|---|
| 講師：岩崎 香 氏 早稲田大学人間科学学術院 教授 【専門分野】 ソーシャルワーク、権利擁護、障害者福祉 【主な活動】 日本精神保健福祉学会 理事、埼玉県障害者施策推進協議会委員 東京都福祉サービス適正化委員会苦情解決合議体委員 |
|---|

【第3回】 日時：平成30年11月14日（水）10時30分～15時30分
会場：千葉県教育会館 新館5階501号室

| | | | | | |
|------|----------|-------------|-------|-------------------------|-------|
| 9:30 | 10:20 | 10:30 | 12:00 | 13:00 | 15:30 |
| 受付 | 開会 挨拶 | 講義 (90分) | 休憩 | 講義・演習 (150分) ※途中休憩あり | |

| 時間 | プログラム・内容 |
|-------------|--|
| 9:45～10:20 | 開場・受付開始 |
| 10:20～10:30 | 開会挨拶・オリエンテーション |
| 10:30～12:00 | 【講義】 「苦情解決における管理者の役割と、苦情対応を含めた組織マネジメントについて」 <講師> 日本女子大学人間社会学部 教授 久田 則夫 氏 |
| 12:00～13:00 | 休憩（会場内での飲食可） |
| 13:00～15:30 | 【講義・演習】 「実際の苦情から教訓を学ぶための具体的な方法」 <講師> 日本女子大学人間社会学部 教授 久田 則夫 氏 |
| 15:30 | 閉会 ・ 修了証の交付 |

| |
|---|
| 講師：久田 則夫 氏 日本女子大学人間社会学部 社会福祉学科 教授 【専門分野】 社会福祉組織運営論、利用者本位サービス論 【主な活動】 福祉専門誌上にて職員としてのあり方、業務改善・マナー打破の具体的方法などについての連載を執筆したり、日本各地の福祉事業所を訪問し、サービス向上のお手伝いをしたりするなど、東奔西走の日々を送っている。 |
|---|

【第5回】 日時：平成30年12月11日（火）13:10分～16時30分

会場：千葉市文化センター 3階アートホール

12:15 13:00 13:10

16:30

| | | |
|-----|----------|----------------------------|
| 受 付 | 開会 挨拶 | 講義・質疑応答（200分） ※質疑応答、途中休憩あり |
|-----|----------|----------------------------|

| 時間 | プログラム・内容 |
|-------------|---|
| 12:15～13:00 | 開場・受付開始 |
| 13:00～13:10 | 開会挨拶・オリエンテーション |
| 13:10～16:30 | <p>【講義】</p> <p>「苦情解決におけるリスクマネジメント」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームの態様及び適切な対応について ・記録の書き方について ・裁判に関する基本的な知識 ・裁判の対応について ・最近の裁判例 等 <p>【質疑応答】</p> <p>※参加者から「質問票」によりご質問を出していただき、その質問の中から適宜講師にご回答をいただく方法を予定しています。</p> <p><講 師></p> <p>小川佳子法律事務所 弁護士 慶應義塾大学法科大学院教員、獨協大学法学部教員</p> <p style="text-align: right;">小川 佳子 氏</p> |
| 16:30 | 閉会 ・ 修了証の交付 |

講師：小川 佳子 氏 弁護士（平成3年弁護士登録） 小川佳子法律事務所
慶應義塾大学法科大学院教員、獨協大学法学部教員

【主な活動】

- ・一般民事事件を中心に、涉外、会社法務、成年後見等の他、刑事事件も扱う弁護士として活動。
- ・高齢者福祉に関する業務については、平成24年まで「かながわ高齢者あんしん介護推進会議」で委員長を務める等深く関わっている。
- ・全国社会福祉協議会が毎月発行している介護専門誌「ふれあいケア」での連載「介護現場のリスクマネジメント」では、法的観点からのコメントを担当している。

<受講に際して>

- ・会場となるアートホールは机がありません。膝の上でメモ等を取るような形になりますので、必要な方は用箋挟・クリップボード等を各自でご準備ください。

6 受講料

各回とも1日5,000円 ※当日配付する資料に関して、資料のみの販売は行いません。

7 参加申込み（先着順）・参加券等の発送・支払い

平成29年度と申込み・支払い方法が変更になっています。ご注意ください

（1）参加申込み

- ・別紙①「参加申込書」に必要事項をご記入のうえ、下記期限までにFAXまたはメール添付で「名鉄観光サービス株式会社 千葉支店」（※本会指定の研修申込み受付、負担金収納事務代行業者。以下、「名鉄観光」という）までお申込みください。
- ・受付は先着順とし、定員に達した時点で締め切らせていただきます。なお、締め切った場合、千葉県社会福祉協議会のホームページ上でお知らせします。
- ・申込みは、法人単位、事業所単位のいずれでも差し支えありません。
- ・今年度は5回開催しますが、第2回と第4回は同じプログラム・講師となっています。第2回及び第4回についてはいずれか都合の良い日でお申込みください。
- ・5回開催しますが、すべての回に参加していただく必要はありません。いずれか1日のみの受講でも差し支えありません。

※定員を超過して参加できない場合、名鉄観光からご連絡します。また、FAXまたはメール送信後に参加の可否を確認されたい場合、名鉄観光千葉支店（☎043-225-3731）までお問い合わせください。

※別紙②「福祉サービスに関する苦情解決アンケート調査票」の提出にもご協力をお願いします。詳細は要項14をご参照ください。

（2）参加申込み受理後の対応

- ・申込み受付後、参加が可能な方には名鉄観光から次の書類をお送りします。

- ①「参加券」
- ②「昼食券」（※お申込みされた方のみ）
- ③「負担金請求書」（※昼食をお申込みの方は昼食代金含む）

- ・参加券・昼食券は研修会当日まで大切に保管し、必ず受付・弁当交換時にご提出ください。紛失された場合、再発行の手数料をいただく場合があります。

（3）支払い

- ・上記③「負担金請求書」に基づき、指定する期日までに指定口座にお振込みの上、当日ご参加ください。【※平成29年度は当日現金払いでしたが、今年度は事前振込に変更しています。】
- ・振込手数料は参加者側でご負担をお願いします。

8 参加申込み期限

- | | |
|---------------|------------------|
| ○第1回・第2回の研修 | ⇒ 平成30年 8月22日（水） |
| ○第3回・第4回の研修 | ⇒ 平成30年10月12日（金） |
| ○第5回の研修（期限変更） | ⇒ 平成30年11月30日（金） |

※お弁当の注文、アンケート調査の提出期限も同日とさせていただきます。

※繰り返しになりますが、先着順での受付となりますので、定員に達した場合は期限よりも先に締め切ります。例年満員になりお断りすることが多いため、参加を希望される場合は早めにお申し込みくださるようお願いいたします。

9 昼食（お弁当）の手配について

- ・昼食は各自でご持参いただくか、参加申込書によりお弁当を注文することもできます。お弁当を注文される方は、別紙「参加申込書」の参加する日の欄へ☑チェックを入れてください。
- ・昼食（お弁当）は1食800円（お茶付き、消費税込）です。
- ・昼食のお支払いは「負担金請求書」により名鉄観光から事前に請求します。当日、受付での現金払いは対応できません。お振込みでの対応をお願いします。
- ・当日、お弁当の引き換えには負担金請求書と一緒に送付する「昼食券」が必要になります。券を忘れずにご持参ください。

※第5回は午後からの開催となるため弁当の手配は行いません。

※第1回の会場である千葉市生涯学習センターについては、ホール内での飲食が禁止されているため、ロビー内もしくは館内の休憩スペース等で召し上がっていただくことになります。スペースがあまり確保できない可能性がありますのでご承知おきください。

10 キャンセルについて

（1）参加費

- ・参加申込み後、キャンセルする場合は申し込まれた研修日の前日まで名鉄観光までご連絡ください。受講日前日までに欠席を申し出られた方は後日返金いたします（この場合、当日配付資料はお渡ししません）。
- ・当日欠席された方については、当日の欠席連絡の有無に関わらずには返金はいたしませんのでご了承ください。なお、この場合は後日、当日配付資料を郵送することで代えさせていただきます。

（2）昼食（お弁当）

- ・昼食に関しては、各研修日の1週間前までであればキャンセルできます。キャンセルする場合は名鉄観光までご連絡ください。1週間前までであれば後日返金いたしますが、それを過ぎた場合は返金いたしませんのでご了承ください。
- ・会場は昼食休憩時間内のみ会場内で飲食可能です。（※第1回の会場、千葉市生涯学習センターは会場内飲食禁止になります）

11 修了証の発行について

- ・研修会を受講された方に対して、閉会後に会場で修了証をお渡しします。
- ・ただし、30分以上の遅刻早退の方には、原則として修了証をお渡ししません。

12 駐車場について

各会場の駐車台数には限りがあるため、公共交通機関あるいは近隣有料駐車場をご利用ください。駐車場に関して各自でご対応をお願いします。

13 個人情報の取扱いについて

- ・本研修会の参加申込みを通じて取得した個人情報については、当委員会設置者である社会福祉法人千葉県社会福祉協議会が定める「個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき取り扱うこととし、本研修会の運営に関する業務以外には使用いたしません。
- ・千葉県社会福祉協議会は名鉄観光サービス株式会社千葉支店とも同様の契約を締結して個人情報を取り扱います。
- ・演習等グループワーク形式のプログラムが含まれる場合、研修資料として参加者名簿を当日参加者に配付する場合があることを御承知おきください。

14 苦情解決アンケート調査へのご協力のお願いについて

毎年、本会が開催する苦情解決研修会の開催案内に合わせ、「苦情解決アンケート調査」を実施しています。

この調査は、事業者段階における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の実態を把握するため実施しているものであり、研修会でも活用しています。

集計結果及び対応ケース事例については、事業所名や個人が特定されない形にした上で、研修会の配付資料に掲載して参加者の皆様へお配りします。

つきましては、本調査への主旨をご理解いただき、研修会への参加の有無に関わらず別紙②「福祉サービスに関する苦情解決アンケート調査票」のご提出にご協力をお願いいたします。※記入できる範囲でかまいません。

なお、提出期限は参加申込み期限と同じですが、できるだけ多くの事業者から回答をいただきたく、研修会の参加申込みをする場合でも、先に参加申込書をお送りいただき、後日アンケート調査票をご提出いただく形でも差し支えありません。

○第1回・第2回の研修参加 ⇒ 平成30年 8月22日（水）

○第3回・第4回・第5回の研修参加 ⇒ 平成30年10月12日（金）

※研修会の参加申込みをしない場合は10月12日（金）を期限にお願いします。

FAXまたはメールにより下記「名鉄観光千葉支店」へ送信してください。

※アンケート様式は千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載します。

15 その他

- ・車いす席や手話通訳、要約筆記の希望等がある場合は、「参加申込書」の備考欄にご記入いただくか、事前に事務局までご連絡ください。
- ・研修会により会場が異なります。お間違えのないようお越しくください。
- ・本研修会の開催要項及び参加申込書は千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載します。

16 参加申込書送付先・連絡先

（※本会指定の研修申込み受付、負担金収納事務代行業者）

○名鉄観光サービス株式会社 千葉支店 （観光庁長官登録旅行業第55号）

【担当】 鈴木 孝夫

住 所 〒260-0015 千葉市中央区富士見2丁目20番地1号

電 話 043-225-3731

FAX 043-225-3734 ←参加申込書・アンケート送付先FAX番号

メール takao.suzuki@mwt.co.jp ←参加申込書・アンケート送付先メールアドレス

16-2 研修内容等、上記以外のお問い合わせ先（主催者） ※申込先ではありません

○千葉県運営適正化委員会事務局（担当：宮間・会田）

設置者：社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

住 所 〒260-8508

千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター5階

電 話 043-246-0294 FAX 043-246-0298

メール support@chibakenshakyo.com

会場案内

【第1回 9/11（火）】千葉市生涯学習センター 2階ホール



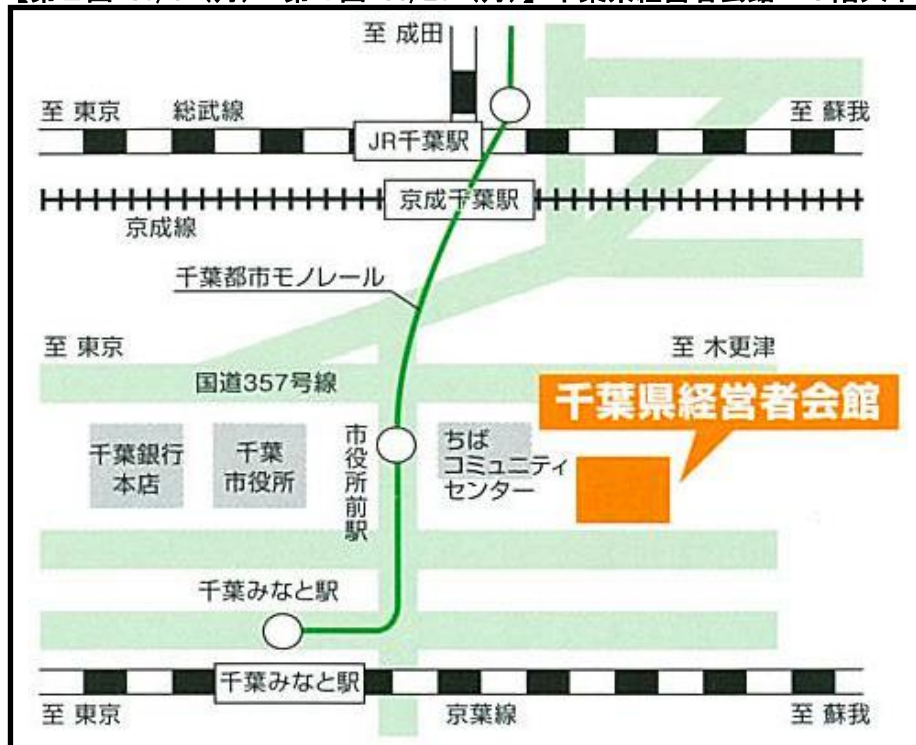
●住所

〒260-0045
千葉市中央区
弁天 3-7-7

●交通アクセス

- ・JR千葉駅下車
千葉公園口から
徒歩 8 分
- ・千葉モノレール
千葉公園駅下車
徒歩 5 分

【第2回 10/1（月）・第4回 11/26（月）】千葉県経営者会館 6階大ホール



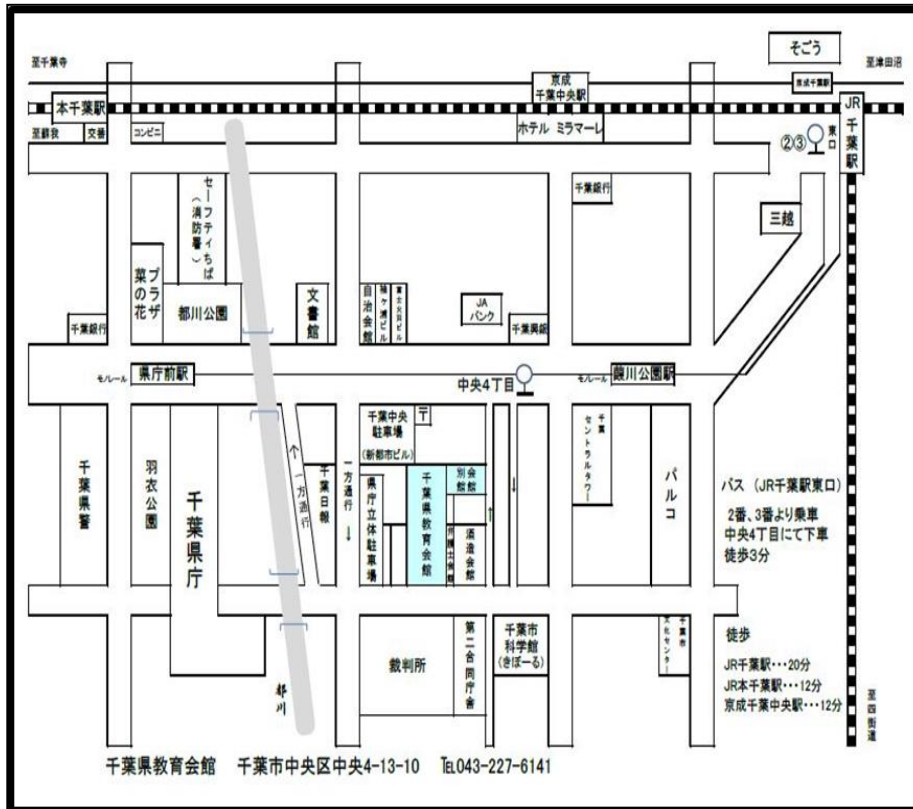
●住所

〒260-0026
千葉市中央区
千葉港 4-3

●交通アクセス

- ・JR千葉駅から徒歩
15 分
- ・JR千葉みなと駅
から徒歩 10 分
- ・千葉モノレール
市役所前駅から
徒歩 3 分

【第3回 11/14 (木)】千葉県教育会館 新館5階501号



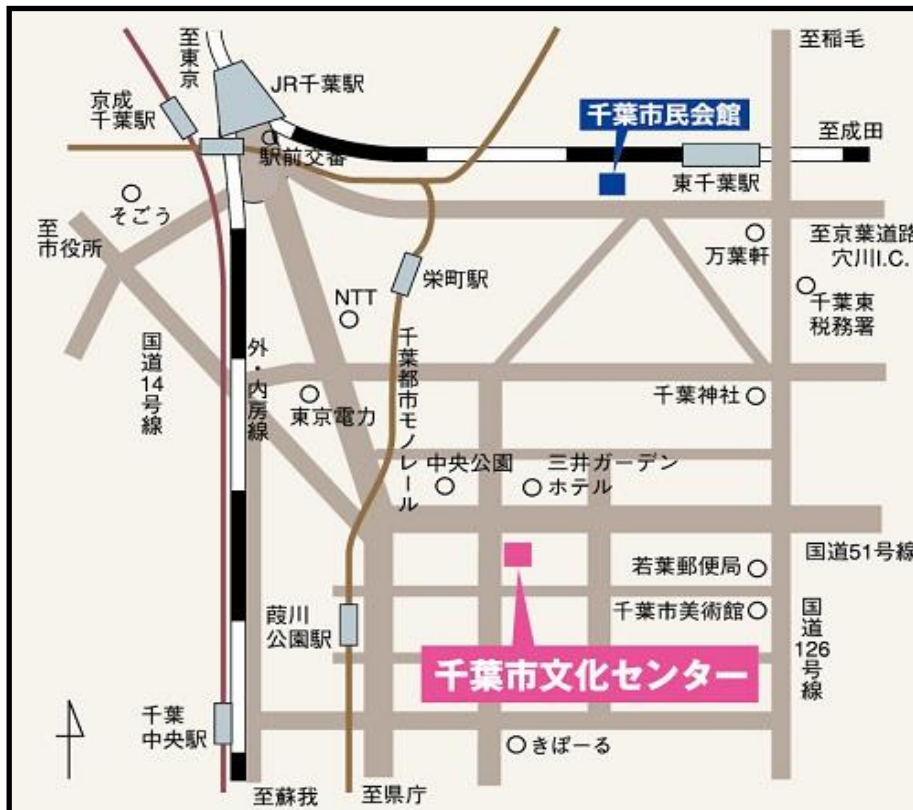
●住所

〒260-0026
千葉市中央区
中央4-13-10

●交通アクセス

- ・JR千葉駅から
徒歩20分
- ・JR本千葉駅から
徒歩12分
- ・京成千葉線
千葉中央駅から
徒歩12分
- ・JR千葉駅東口から
バス(2番、3番)に
乗車し、「中央4丁目」
下車 徒歩3分

【第5回 12/11 (火)】千葉市文化センター 3階アートホール



●住所

〒260-0026
千葉市中央区
中央2-5-1

●交通アクセス

- ・JR千葉駅から
徒歩10分
- ・京成千葉線
千葉中央駅から
徒歩10分
- ・千葉モノレール
葭川公園駅から
徒歩3分
- ・JR千葉駅東口
からバスもあり
中央2丁目
下車徒歩3分
千葉銀行中央支店
下車徒歩1分