

# 令和2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条では、「社会福祉事業の経営者は、常にその提供する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」として、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、厚生労働省からの通知「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)」が一部改正され、社会福祉事業を営む事業者が苦情解決に取り組むことは重要な責務であるとされました。

本研修会では、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、事業者段階における苦情解決体制整備を進めるとともに、苦情解決に必要な知識やスキルを高め、福祉サービスの質の確保・向上を図ること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

No.	日時		会場	定員		
基礎編	1	令和2年 11月16日(月)	10時10分～14時40分	千葉市生涯学習センター 2階ホール	150名	
	2	令和2年 12月14日(月)	10時10分～14時40分	千葉市生涯学習センター 2階ホール	150名	
応用編	3	令和2年 12月18日(金)	A	10時10分～12時	千葉市生涯学習センター 2階ホール	150名
			B	14時10分～16時		150名
	4	令和3年 1月18日(月)	A	10時10分～12時	千葉県経営者会館 6階大ホール	80名
			B	14時10分～16時		80名
	5	令和3年 2月12日(金)	A	10時10分～12時	千葉県経営者会館 6階大ホール	80名
			B	14時10分～16時		80名

(注1) 各プログラム時間内において休憩時間を含む10分程度の会場内喚起を実施いたします。

(注2) 研修内容・時間割り等が主催者側の都合により一部変更になる場合があります。予めご了承ください。

## 4 参加対象者

- 福祉サービス事業者が設置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員
- 福祉関係役員や福祉サービスの相談援助に関わる方
- その他福祉サービスの苦情解決制度に関心をもつ方

## 5 プログラム

**【第1回】** 日時：令和2年11月16日（月） 10：10～14：40

**【第2回】** 日時：令和2年12月14日（月） 10：10～14：40

※第1回、第2回の講義内容及び講師は同一となり、会場も共通です。

いずれか都合の良い日へお申し込みください。

**会場：千葉市生涯学習センター 2階ホール <定員150名>**

**住所：千葉市中央区弁天3丁目7番7号**

9:30	10:10	10:20	12:00	13:00	14:40
受付	開会挨拶	講義 I (100分)	昼食休憩	演習+個人ワーク (100分)	

時間	講義内容
9:30～10:10	開場・受付開始
10:10～10:20	開会挨拶・オリエンテーション
10:20～12:00	<b>【講義 I】</b> 「福祉サービスにおける苦情解決の基本視点」 ～苦情解決に取り組む意義と福祉サービス事業者の役割～ 講師：西尾 孝司 氏 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授
12:00～13:00	<b>【昼食休憩】</b> ※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。
13:00～14:40	※演習+個人ワーク実施予定
14:40	閉会 ・ 修了証の交付

講師：西尾 孝司 氏 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授

**【専門分野】** 高齢者福祉、相談援助技術

**【主な活動】** 千葉市社会福祉審議会委員、千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員(平成22年7月～)

**【主な著書】**

- ・高齢者に対する支援と介護保険制度 (共著) 2014/02
- ・はじめての相談援助演習 (共著) 2015/03
- ・介護福祉援助の原理と方法 (単著) 2015/03

【第3回】 日時：令和2年12月18日（金）

《プログラムA》 10：10～12：00

《プログラムB》 14：10～16：00

※ プログラムA・Bの講義内容は同一のものとします。

会場：千葉市生涯学習センター 2階ホール <定員150名>

住所：千葉市中央区弁天3丁目7番7号

《プログラムA》

時間	講義内容
9:30～10:10	開場・受付開始
10:10～10:20	開会挨拶・オリエンテーション
10:20～12:00	【講義】 「苦情解決におけるリスクマネジメント」 ～法的見地から苦情対応と利用者の権利擁護について学ぶ～ 講師：小川 佳子 氏 小川佳子法律事務所 弁護士
12:00	閉会 ・ 修了証の交付

《プログラムB》

時間	講義内容
13:30～14:10	開場・受付開始
14:10～14:20	開会挨拶・オリエンテーション
14:20～16:00	【講義】 「苦情解決におけるリスクマネジメント」 ～法的見地から苦情対応と利用者の権利擁護について学ぶ～ 講師：小川 佳子 氏 小川佳子法律事務所 弁護士
16:00	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、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。

【第4回】 日時：令和3年1月18日（月）

《プログラムA》 10：10～12：00

《プログラムB》 14：10～16：00

※ プログラムA・Bの講義内容は同一のものとします。

会場：千葉県経営者会館 6階大ホール <定員80名>

住所：千葉市中央区千葉港4番3号

《プログラムA》

時間	講義内容
9:30～10:10	開場・受付開始
10:10～10:20	開会挨拶・オリエンテーション
10:20～12:00	【講義】 「苦情解決能力向上に向けたコミュニケーションスキルのポイント」 ～利用者等からの苦情をサービス資質向上へつなぐ～ 講師：山郷 政史 氏 株式会社ツクイスタッフ専任講師
12:00	閉会 ・ 修了証の交付

《プログラムB》

時間	講義内容
13:30～14:10	開場・受付開始
14:10～14:20	開会挨拶・オリエンテーション
14:20～16:00	【講義】 「苦情解決能力向上に向けたコミュニケーションスキルのポイント」 ～利用者等からの苦情をサービス資質向上へつなぐ～ 講師：山郷 政史 氏 株式会社ツクイスタッフ専任講師
16:00	閉会 ・ 修了証の交付

講師：山郷 政史 氏 株式会社ツクイスタッフ 専任講師

【専門分野】クレーム対応、各種階層別、指導育成力、リーダーシップ 等

【主な活動】社会福祉士養成課程に通いながら日中・夜間の訪問介護員として勤務。

資格取得後、重度障がい体験型グループホームや知的障がい者生活介護施設に勤務。

その後、研修団体入社。講師資格を取得し、官公庁・民間企業自治体・医療福祉分野など幅広く研修指導を担当。現在は株式会社ツクイスタッフの専任講師として全国での研修指導や後進の講師育成も担当しながら、年平均170日・800本以上の登壇経験があり、延べ受講者数は5万人を超える。

【第5回】 日時：令和3年2月12日（金）

《プログラムA》 10：10～12：00

《プログラムB》 14：10～16：00

※ プログラムA・Bの講義内容は同一のものととなります。

（ 会場：千葉県経営者会館 6階大ホール <定員80名>  
住所：千葉市中央区千葉港4番3号 ）

《プログラムA》

時間	講義内容
9:30～10:10	開場・受付開始
10:10～10:20	開会挨拶・オリエンテーション
10:20～12:00	【講義】 「福祉職に必要なメンタルヘルス・ストレスマネジメント」 ～利用者・家族からの苦情や要望と上手く向き合うために～ 講師：野坂 哲夫 氏 M&C教育企画 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
12:00	閉会 ・ 修了証の交付

《プログラムB》

時間	講義内容
13:30～14:10	開場・受付開始
14:10～14:20	開会挨拶・オリエンテーション
14:20～16:00	【講義】 「福祉職に必要なメンタルヘルス・ストレスマネジメント」 ～利用者・家族からの苦情や要望と上手く向き合うために～ 講師：野坂 哲夫 氏 M&C教育企画 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
16:00	閉会 ・ 修了証の交付

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

## ＜新型コロナウイルス感染拡大防止による受講上の留意点について＞

- (1)会場・建物内では**マスクの持参・着用必須**でお願いします。  
また、研修会場内座席やお手洗い待機列等受講者同士の間隔を空けるよう心掛けてください。  
(気になる方は各自フェイスシールドをご持参ください)
- (2)受講者に対して受付前に検温を実施いたします。  
37.5℃以上の熱がある方や体調が優れない方は主催者側の判断により受講をお断りさせていただきます。ただ、場合がございましたので、あらかじめご了承ください。
- (3)当日受付時に健康管理チェックシートをご提出ください。
- (4)建物内各所に消毒液を配置しておりますので、適宜ご利用ください。
- (5)会場内の入退場時、手洗い・うがい・手指の消毒等忘れずに行ってください。
- (6)講義中、10分程度の会場内喚起を実施させていただきます。
- (7)今回、トイレ等の混雑緩和の為、研修受講中であっても離席することを認めますので静かに行動してください。
- (8)新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」のインストールを推奨いたします(自己判断でお願いします)。

## 6 受講料

- ・ 第1～2回は、全日5,000円。
- ・ 第3～5回は、各プログラム(AorB)半日3,000円。

## 7 支払い方法

- ・それぞれ当日現金にてお支払いください。おつりのないようご用意ください。

## 8 お申し込み方法(先着順)

- ・【別紙1】の「参加申込書」に必要事項をご記入のうえ、事務局までにFAXまたはメールでお申し込み下さい。併せて【別紙2】の「福祉サービス苦情解決体制アンケート調査票」についても御提出願います。
- ・受付は先着とし、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HP上でお知らせいたします。
- ・お申込みは、「事業所単位」でお願いします。事前に参加券等は発行いたしません。
- ・第1～2回は、同じ講義内容と講師、第3～5回の各日プログラムA・Bは同じ講義内容と講師となっております。いずれかご都合の良い日を調整のうえお申し込みください。
- ・研修会は全5回の開催となりますが、いずれか1回のみ受講でも差支えありません。

※定員超過など参加者人数に関する調整が必要な場合は、千葉県運営適正化委員会事務局  
([TEL:043-246-0294](tel:043-246-0294)) よりご連絡します。

## 9 お申し込み期限

- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| ■第1回・第2回の研修     | ⇒ 令和2年11月9日(月) |
| ■第3回・第4回・第5回の研修 | ⇒ 令和2年12月4日(金) |

## 10 昼食(お弁当)について

- ・主催者側による受講者への昼食手配・販売は行いませんので各自でご持参ください。  
※千葉県生涯学習センターでは、ホール内での飲食が禁止されているため、ロビー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。スペースが多く確保できない可能性がありますのであらかじめご了承ください。

## 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、閉会後に修了証をお渡しします。
- ・昨年度まで配布していた受講カードは原則使用いたしません。持参された方に対しては押印します。

## 12 キャンセルについて

- ・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に、「参加申込書(控)備考欄」にキャンセルされる方と内容が分かるよう記載をし、FAXにてご連絡ください。

## 13 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(※本研修会参加による駐車料金等の割引はありません)。

## 14 個人情報の保護について

- ・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。

## 15 苦情解決体制アンケート調査へのご協力について

- 毎年、本会が開催する福祉サービス苦情解決研修会の開催案内に併せて、「福祉サービスに関する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や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に実施しているものです。
- つきましては、本調査へのご理解をいただき、研修会への参加の有無に関わらず【別紙2】「福祉サービス苦情解決体制アンケート調査票」のご提出にご協力お願いいたします。

※ FAXまたはメールにより、千葉県運営適正化委員会事務局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HPへ11月中旬頃掲載します。

○アンケート提出期限：令和3年1月8日迄

## 16 その他

- ・車いす席等配慮が必要となる場合は、「参加申込書」の備考欄にその旨をご記入いただいたうえでお申込ください。
- ・本研修会の開催要項、【別紙1】「参加申込書」及び【別紙2】「福祉サービス苦情解決体制アンケート調査票」は千葉県社会福祉協議会HPにも掲載します。

## 17 参加申込書及びアンケート調査票の送付先・連絡先

○千葉県運営適正化委員会 事務局（担当：佐藤・中村）

住 所：〒260-850 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県社会福祉センター5階

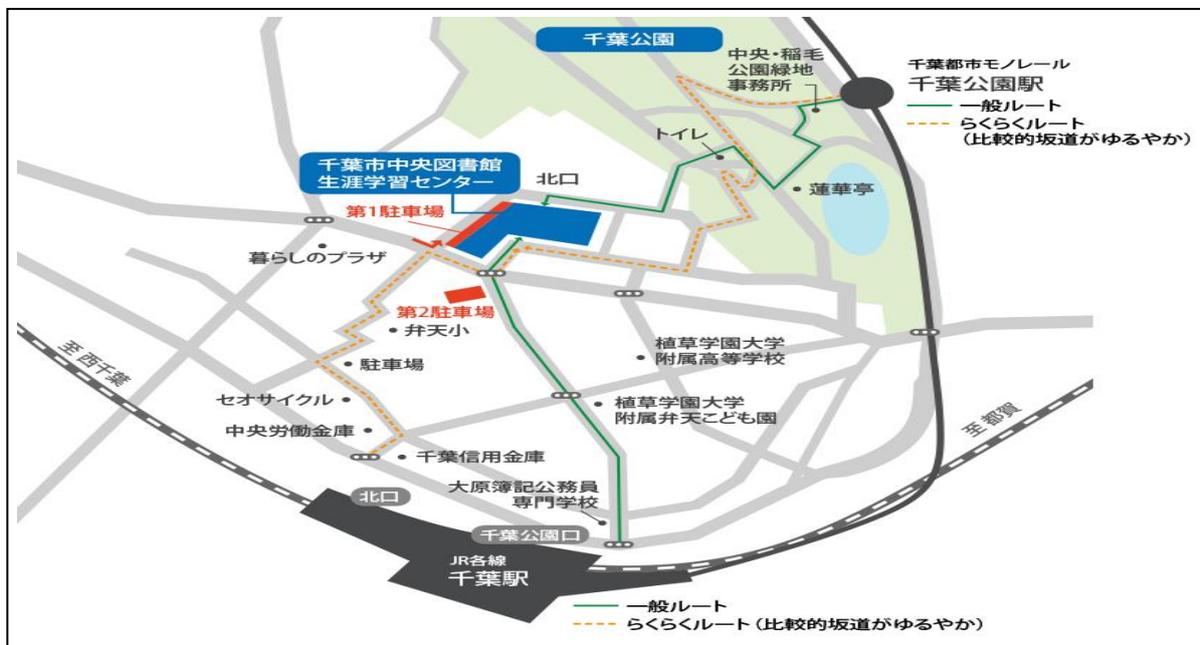
電 話：043-246-0294 / FAX：043-246-0298

メール：[support@chibakenshakyo.com](mailto:support@chibakenshakyo.com)

## 会場案内

【第1回:11月16日(月)、第2回:12月14日(月)、第3回:12月18日(金)】

千葉市生涯学習センター 2階ホール(千葉市中央区弁天3丁目7番7号)



【第4回:令和3年1月18日(月)、第5回2月12日(金)】

千葉県経営者会館 6階大ホール(千葉市中央区千葉港4番3号)

