

# 令和5年度福祉サービス苦情解決研修会

## 《応用編》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、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・開催場所・定員

《応用編》

	日 時	開催場所	定員
午前の部	11月27日(月) 10:00～12:30	千葉県社会福祉センター 2階 A～C	150名
午後の部	11月27日(月) 14:00～16:30	千葉県社会福祉センター 2階 A～C	150名

### 4 受講対象者

- ・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有する方

### 5 プログラム

別紙「開催プログラム」のとおり

### 6 申込方法

- ・下記申込フォームまたは右下にあります2次元コードよりアクセスいただき、お申込みください。千葉県社会福祉協議会ホームページ内「県社協からのお知らせ」にも本研修掲載記事内にも記載しております。

申込フォーム <https://forms.gle/eDEDEvtRRKbvhmaR6>

申込・入金期日 令和5年11月17日(金)



2次元コード

- ・事業所内で複数名受講される場合は1名ずつ申込フォームよりお申込ください。
- ・申込フォームから入力した内容の確認メールが自動返信されます。メールがしばらく経っても届かない場合は本委員会事務局までご連絡ください。
- ・定員に達した時点で申込を締め切ります。申込締め切りについては千葉県社会福祉協議会ホームページ内、申込フォームにてお知らせいたします。

## 7 受講料

5,500円（うち消費税500円）※振込手数料は、受講者負担になります。

本研修は受講料収納事務代行業者（京成トラベルサービス株式会社）と契約しています。

銀行名：千葉銀行 幕張本郷支店  
口座番号：普通預金 3002663  
口座名：京成トラベルサービス(株)旅行口  
フリガナ：ケイセイトラベルサービス（カ）リョコウグチ

- ・振込時、名義が確認できるようご依頼人の欄には事業所名をご記入ください。  
例）社会福祉法人〇〇〇会 グループホーム千葉荘の場合 振込名は「チバソウ」
- ・インターネット振込等で上記のように名義が変更できない事業所様につきましては下記受講料問合せ先まで事前にご連絡いただきますようお願いいたします。
- ・インボイスをご希望された方につきましては申込及び受講料の入金確認後、本委員会設置者である（福）千葉県社会福祉協議会長名にて申込時にご指定いただいた郵送先にインボイスの記載事項を満たした「領収書」を発送いたします。

### 【受講料に関する問い合わせ先】

京成トラベルサービス株式会社 営業部 【担当】金澤  
住 所：〒273-0005 船橋市本町4-7-30  
電 話：047-460-8260 / FAX：047-460-8267  
（対応時間 月～金 10:00～17:00 祝日除く）  
メール：atsushi.kanazawa@keiseitravel.co.jp

## 9 研修注意事項

- ・研修当日、発熱や風邪のような症状がある等、体調不良の場合には参加をご遠慮ください。
- ・受講料入金後、理由のいかんを問わず、受講料は返金いたしかねますので、ご注意ください。

## 10 個人情報の保護

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。

### 【受講料以外の問い合わせ先】

千葉県運営適正化委員会 事務局  
住 所：〒260-8508 千葉市中央区千葉港4-5 千葉県社会福祉センター内  
電 話：043-246-0294 / FAX：043-246-0298  
（対応時間 月～金曜日 10:00～12:00、13:00～16:00 祝日除く）  
メール：support@chibakenshakyō.com

# 【別紙】

## <プログラム>

《午前の部》

令和5年11月27日（月）10:00～12:30

時間	内 容
9:15～10:00 (45 分)	受 付
10:00～10:05 (5 分)	開 会・オリエンテーション
10:05～11:15 (70 分)	【講義】 『福祉サービスの「苦情」から学ぶクオリティマネジメント』 講師 倉田 康路 氏 西南学院大学 人間科学部・社会福祉学科 教授
11:15～11:25 (10 分)	休 憩
11:25～12:05 (20 分×2)	【実践報告】 コーディネーター 倉田 康路 氏 ・社会福祉法人八千代美香会 ちば美香苑 施設長 渡辺 繁 氏 ・社会福祉法人ふなばし児童福祉会 理事長 船橋市放課後等デイサービス事業所協議会 会長 荒木 直也 氏
12:05～12:25 (20 分)	【質疑応答・まとめ】
12:25～12:30 (5 分)	閉 会

《午後の部》

令和5年11月27日（月）14:00～16:30

時間	内 容
13:15～14:00 (45 分)	受 付
14:00～14:05 (5 分)	開 会・オリエンテーション
14:05～15:15 (70 分)	【講義】 『福祉サービスの「苦情」から学ぶクオリティマネジメント』 講師 倉田 康路 氏 西南学院大学 人間科学部・社会福祉学科 教授
15:15～15:25 (10 分)	休 憩
15:25～16:05 (20 分×2)	【実践報告】 コーディネーター 倉田 康路 氏 ・社会福祉法人オリーブの樹 オリーブ轟 施設長 武井 美穂 氏 ・社会福祉法人マーナーオークガーデンズ マザーズガーデンアネックス 施設長 椎橋 隆太 氏
16:05～16:25 (20 分)	【質疑応答・まとめ】
16:25～16:30 (5 分)	閉 会

～ プログラムは予告なく内容が変更になる場合があります。予め御了承ください。 ～

### 【講師プロフィール】

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、日本地域福祉学会理事、日本看護福祉学会理事など。

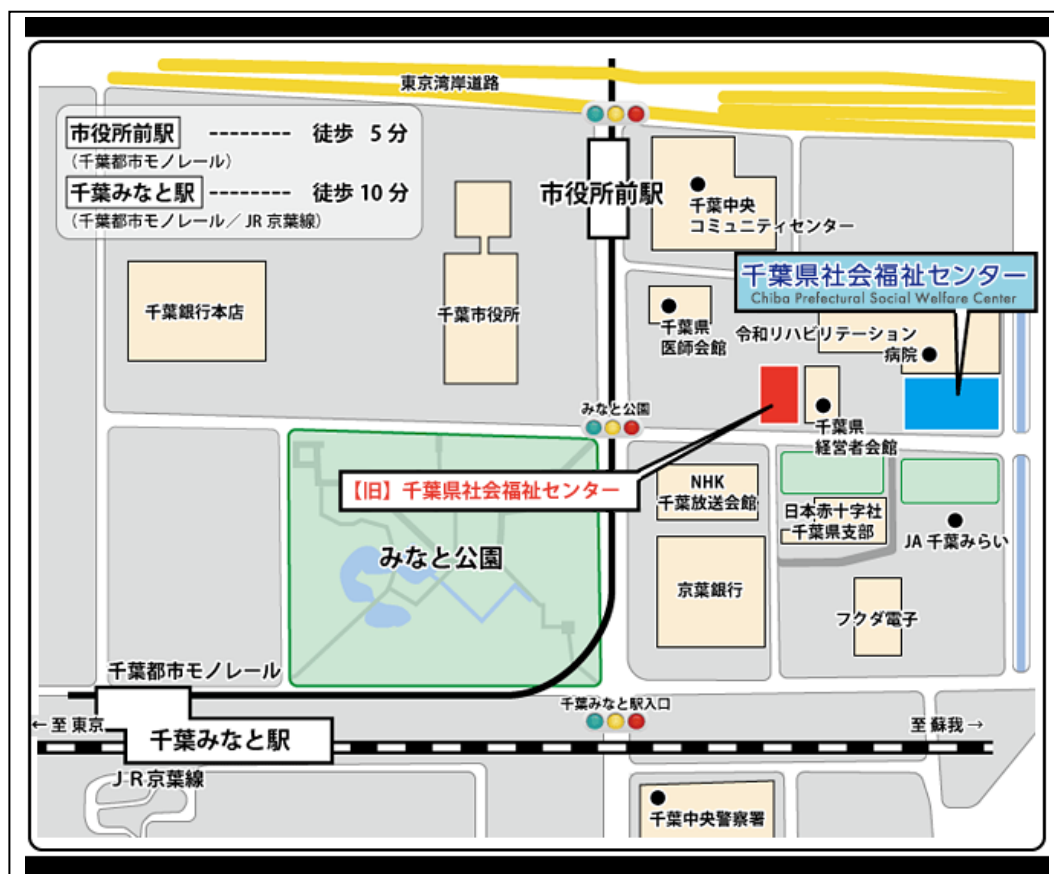
また、福祉経営・実践関係では、(福) 聖母の騎士会理事、(福) 佐賀ライトハウス六星館理事、(特非) たすけあい佐賀理事、福祉サービス評価センターさが評価委員長、佐賀県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情処理委員など。

### 【最近の著書】

「クオリティを高める福祉サービス」学文社 2017 年

「介護保険サービス苦情の構造」学文社 2014 年

## ＜会場案内＞



## ＜アクセス＞

- JR「千葉駅」東口より徒歩 20 分
- JR「千葉みなと駅」より徒歩 10 分
- 千葉都市モノレール「市役所前駅」より徒歩 5 分