

平成29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条において、社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情解決に努めなければならないとされており、事業者段階での適切な苦情対応が求められています。

また、平成29年4月より、厚生労働省の通知で「苦情解決の仕組みの指針（苦情解決のガイドライン）」が一部改正され、社会福祉事業の経営者が、苦情解決に適切に対応することは、重要な責務であるとの表現が加えられました。

本研修会では、各事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が各々の役割を理解し、苦情解決のプロセスにおける基盤をつくり、福祉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29年9月6日（水）13時～16時15分

会場：千葉市文化センター 3階アートホール

定員：480名

【第2回】 日時：平成29年10月10日（火）13時～16時15分

会場：千葉県経営者会館 6階大ホール

定員：250名

【第3回 ／ 高齢者部門】

日時：平成29年11月6日（月）13時～16時30分

会場：千葉県教育会館 新館5階501号室

定員：180名

【第4回 ／ 障害者部門】

日時：平成29年11月30日（木）13時～16時30分

会場：千葉県経営者会館 4階研修室

定員：100名

【第5回 ／ 児童（保育・障害児）部門】

日時：平成29年12月18日（月）13時～16時30分

会場：千葉県経営者会館 4階研修室

定員：100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担当者、苦情解決責任者、第三者委員、関係役職員
- ・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 受講料

各回とも1日5,000円

6 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注意ください。

7 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FAXまたはメールでお申し込みください。併せて別紙②の「アンケート調査票」についてもそれぞれの期限までに御提出をお願いします。研修会に参加されない事業所についても、御協力をお願いします。
- ・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、受付状況については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。
- ・事前に参加券等の発行はいたしません。定員に達し参加できない場合のみ事務局より連絡します。連絡がない場合は参加可能ですので当日会場へお越しください。
- ・申し込みは、法人又は事業所でまとめていただいても、別々でも差し支えありません。
- ・第1回から第5回まで、それぞれプログラムが異なります。いずれか1日のみの受講もできます。
- ・昨年度まで参加申込先であった「京成トラベルサービス(株)」は介しませんので、ご注意ください。

8 申し込み期限

■第1回・第2回の研修 ⇒ 平成29年 8月21日（月）

■第3回・第4回・第5回の研修 ⇒ 平成29年10月16日（月）

※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。

9 - ① プログラム

【第1回】 日時：平成29年9月6日（水）13時～16時15分

会場：千葉市文化センター 3階アートホール

12:00	13:00	13:15	14:30	14:45	16:15
受付	開会 挨拶	基調講演（75分）	休憩 （舞台変更）	シンポジウム・質疑応答（90分）	

時間	プログラム・内容
12:00～13:00	開場・受付開始
13:00～13:15	開会挨拶・オリエンテーション
13:15～14:30	【基調講演】 「苦情解決の基礎知識と実際」 <講師> 東洋大学社会学部社会福祉学科 教授 高山 直樹 氏
14:30～14:45	休憩（舞台変更）
14:45～16:15	【シンポジウム】 「福祉サービスにおける苦情解決に求められるもの」 <コーディネーター> 東洋大学社会学部社会福祉学科 教授 高山 直樹 氏 <パネリスト> ■高齢者部門 社会福祉法人佐倉厚生会 特別養護老人ホームさくら苑 （事業：特別養護老人ホーム・訪問介護・ショートステイ・デイサービス 等） 施設長 相沢 毅 氏 第三者委員 松野 文子 氏 ■障害者（児）部門 社会福祉法人さざんか会 （事業：障害者支援施設・児童発達支援・居宅介護・移動支援・グループホーム 等） 理事長 宮代 隆治 氏 ■児童（保育）部門 社会福祉法人千草会 花の井保育園 （事業：保育所・障害児保育・子育て支援センター・地域交流事業 等） 園長 鈴木 美岐子 氏 【質疑応答】
16:15	閉会

講師：高山 直樹 氏

東洋大学社会学部社会福祉学科教授

【専門分野】社会福祉学（権利擁護システム、障害者の地域生活支援、ソーシャルワーク）

【主な活動】・特定非営利活動法人湘南ふくしネットワークオンブズマン理事長

・横浜市福祉サービス第三者評価委員会委員、障害分科会長

・相模原市社会福祉審議会身体障害部会会長

・横浜市神奈川区社会福祉協議会地域福祉策定計画委員長 等

9 - ② プログラム

【第2回】 日時：平成29年10月10日（火）13時～16時15分

会場：千葉県経営者会館 6階大ホール

12:00	13:00	13:15	14:30	14:45	16:15
受付	開会 挨拶	講演Ⅰ（75分）	休憩	講演Ⅱ・質疑応答（90分）	

時間	プログラム・内容
12:00～13:00	開場・受付開始
13:00～13:15	開会挨拶・オリエンテーション
13:15～14:30	【講演Ⅰ】 「苦情解決におけるリスクマネジメント」 <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 <講師> 小川佳子法律事務所 弁護士 小川 佳子 氏
14:30～14:45	休憩
14:45～16:15	【講演Ⅱ】 「苦情解決におけるリスクマネジメント」 <ul style="list-style-type: none"> ・裁判への対応について（証拠作成のポイント） ・最近の裁判例 【質疑応答】 <講師> 小川佳子法律事務所 弁護士 小川 佳子 氏
16:15	閉会

講師：小川 佳子 氏

弁護士（平成3年弁護士登録）、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。

9 - ③ プログラム

【第3回 / 高齢者部門】

日時：平成29年11月6日（月）13時～16時30分

会場：千葉県教育会館 新館5階501号室

12:30	13:00	13:10	14:10	14:20	15:20	16:30
受付	開会 挨拶	基調講義（60分）	休憩	実践報告（60分）	演習・講評（70分）	

時間	プログラム・内容
12:30～13:00	開場・受付開始
13:00～13:10	開会挨拶・オリエンテーション
13:10～14:10	【基調講演】 「苦情解決の視点を学ぶ」 <講師> 淑徳大学総合福祉学部社会福祉学科 教授 西尾 孝司 氏
14:10～14:20	休憩
14:20～15:20	【実践報告】 「事業所における苦情解決の取り組みについて」 <報告者> ■社会福祉法人慶美会 理事 高田 俊彦 氏 ■社会福祉法人六親会 特別養護老人ホーム プレーゲ本塾 生活相談員 宮野 友利 氏 <コーディネーター> 淑徳大学総合福祉学部社会福祉学科 教授 西尾 孝司 氏
15:20～16:30	【演習（グループワーク）】 「事例検討を通して苦情解決のプロセスを学ぶ」 <コーディネーター> 淑徳大学総合福祉学部社会福祉学科 教授 西尾 孝司 氏 <助言者> ■社会福祉法人慶美会 理事 高田 俊彦 氏 ■社会福祉法人六親会 特別養護老人ホーム プレーゲ本塾 生活相談員 宮野 友利 氏
16:30	閉会

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、千葉県運営適正化委員会苦情解決部会副部会長

【専門分野】 高齢者福祉、相談援助技術

【学位・資格】 修士（国際学）、社会福祉士、介護福祉士

【主な活動】 千葉市社会福祉審議会委員 等

9 - ④ プログラム

【第4回 / 障害者部門】 ※障害児は第5回の児童部門対象となります。

日時：平成29年11月30日（木）13時～16時30分

会場：千葉県経営者会館 4階研修室

12:30	13:00	13:10	14:10	14:20	15:20	16:30
受付	開会 挨拶	基調講義（60分）	休憩	実践報告（60分）	演習・講評（70分）	

時間	プログラム・内容
12:30～13:00	開場・受付開始
13:00～13:10	開会挨拶・オリエンテーション
13:10～14:10	【基調講演】 「苦情解決の視点を学ぶ」 <講師> 目白大学人間学部人間福祉学科 教授 井上 牧子 氏
14:10～14:20	休憩
14:20～15:20	【実践報告】 「事業所における苦情解決の取り組みについて」 <報告者> ■社会福祉法人野田芽吹会 野田芽吹学園 施設長 鈴木 美由紀 氏 ■医療法人社団聖母会 成田地域生活支援センター 施設長 橋本 美枝 氏 <コーディネーター> 目白大学人間学部人間福祉学科 教授 井上 牧子 氏
15:20～16:30	【演習（グループワーク）】 「事例検討を通して苦情解決のプロセスを学ぶ」 <コーディネーター> 目白大学人間学部人間福祉学科 教授 井上 牧子 氏 <助言者> ■社会福祉法人野田芽吹会 野田芽吹学園 施設長 鈴木 美由紀 氏 ■医療法人社団聖母会 成田地域生活支援センター 施設長 橋本 美枝 氏
16:30	閉会

講師：井上 牧子 氏

目白大学人間学部人間福祉学科教授、千葉県運営適正化委員会苦情解決部会委員

【専門分野】社会福祉学、精神医学ソーシャルワーク

【学位・資格】修士（社会福祉学）、精神保健福祉士

【主な活動】松戸市障害者計画策定委員会委員 等

9 - ⑤ プログラム

【第5回 / 児童（保育・障害児）部門】

日時：平成29年12月18日（月）13時～16時30分

会場：千葉県経営者会館 4階研修室

12:30	13:00	13:10	14:10	14:20	15:20	16:30
受付	開会 挨拶	基調講義（60分）	休憩	実践報告（60分）	演習・講評（70分）	

時間	プログラム・内容
12:30～13:00	開場・受付開始
13:00～13:10	開会挨拶・オリエンテーション
13:10～14:10	【基調講演】 「苦情解決の視点を学ぶ」 <講師> 松山福祉専門学校 非常勤講師 杉宮 久充 氏
14:10～14:20	休憩
14:20～15:20	【実践報告】 「事業所における苦情解決の取り組みについて」 <報告者> ■社会福祉法人泉の園 風の谷こども園 さかえ・こどもセンター 副園長 甲斐 恵美 氏 ■社会福祉法人千手会 佐倉市さくらんぼ園 管理者 須藤 真由美 氏 <コーディネーター> 松山福祉専門学校 非常勤講師 杉宮 久充 氏
15:20～16:30	【演習（グループワーク）】 「事例検討を通して苦情解決のプロセスを学ぶ」 <コーディネーター> 松山福祉専門学校 非常勤講師 杉宮 久充 氏 <助言者> ■社会福祉法人泉の園 風の谷こども園 さかえ・こどもセンター 副園長 甲斐 恵美 氏 ■社会福祉法人千手会 佐倉市さくらんぼ園 管理者 須藤 真由美 氏
16:30	閉会

講師：杉宮 久充 氏

松山福祉専門学校非常勤講師

【主な活動】・千葉県社会福祉審議会児童福祉専門分科会 児童虐待死亡事例検証委員会委員

・千葉県運営適正化委員会副委員長

・千葉県運営適正化委員会苦情解決部会長 等

10 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。
- ・昨年度まで使用していた受講カードは使用しませんが、持参された方に対しては押印します。

11 駐車場について

各会場の駐車台数には限りがあるため、公共交通機関か近隣有料駐車場をご利用ください。
駐車場の対応については各自でお願いします。

12 個人情報の取扱いについて

- ・本研修会の参加申し込みを通じて知り得た個人情報については、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）」に基づき扱うこととし、業務以外には使用しません。
- ・本研修会の開催通知は、県内市町村、社会福祉協議会、社会福祉法人の他、本委員会設置者である千葉県社会福祉協議会社会福祉研修センターに登録されている事業所を対象に案内しています。
- ・当日の資料として、参加者名簿を配布する場合があることを御承知おきください。

13 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。
- ・第1回の会場（千葉市文化センター3階アートホール）内は飲食禁止となっております。
- ・本研修会の開催要項及び参加申込書、アンケート調査票は、千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載する予定です。

14 申込み先・問い合わせ先

千葉県運営適正化委員会 事務局（担当：今井・岡井・会田）

〒260-8508 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

TEL 043-246-0294 / FAX 043-246-0298

メール support@chibakenshakyō.com

■第1回

＜千葉市文化センター＞ 3階アートホール



●住所

〒260-0013

千葉市中央区中央
2-5-1

●交通アクセス

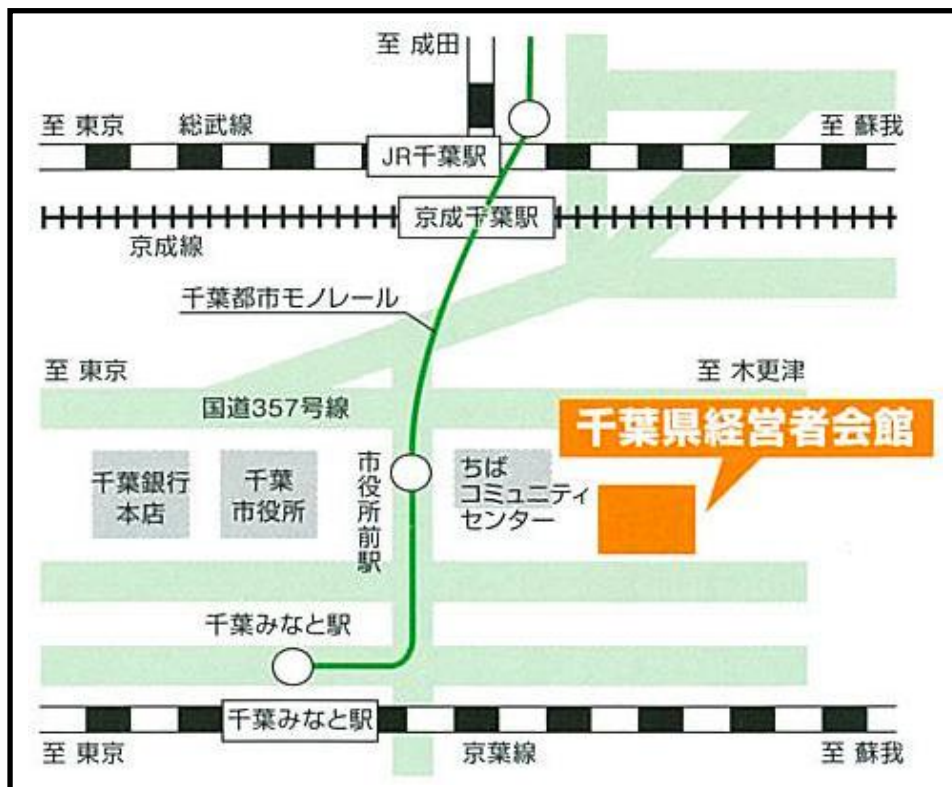
○JR 千葉駅から
徒歩 15 分

○京成千葉中央駅
から徒歩 10 分

○千葉都市モノレール「葭川公園駅」
から徒歩 5 分

■第2回、第4回、第5回

＜千葉県経営者会館＞ 第2回 6階大ホール / 第4回、第5回 4階研修室



●住所

〒260-0026

千葉市中央区千葉
港 4-3

●交通アクセス

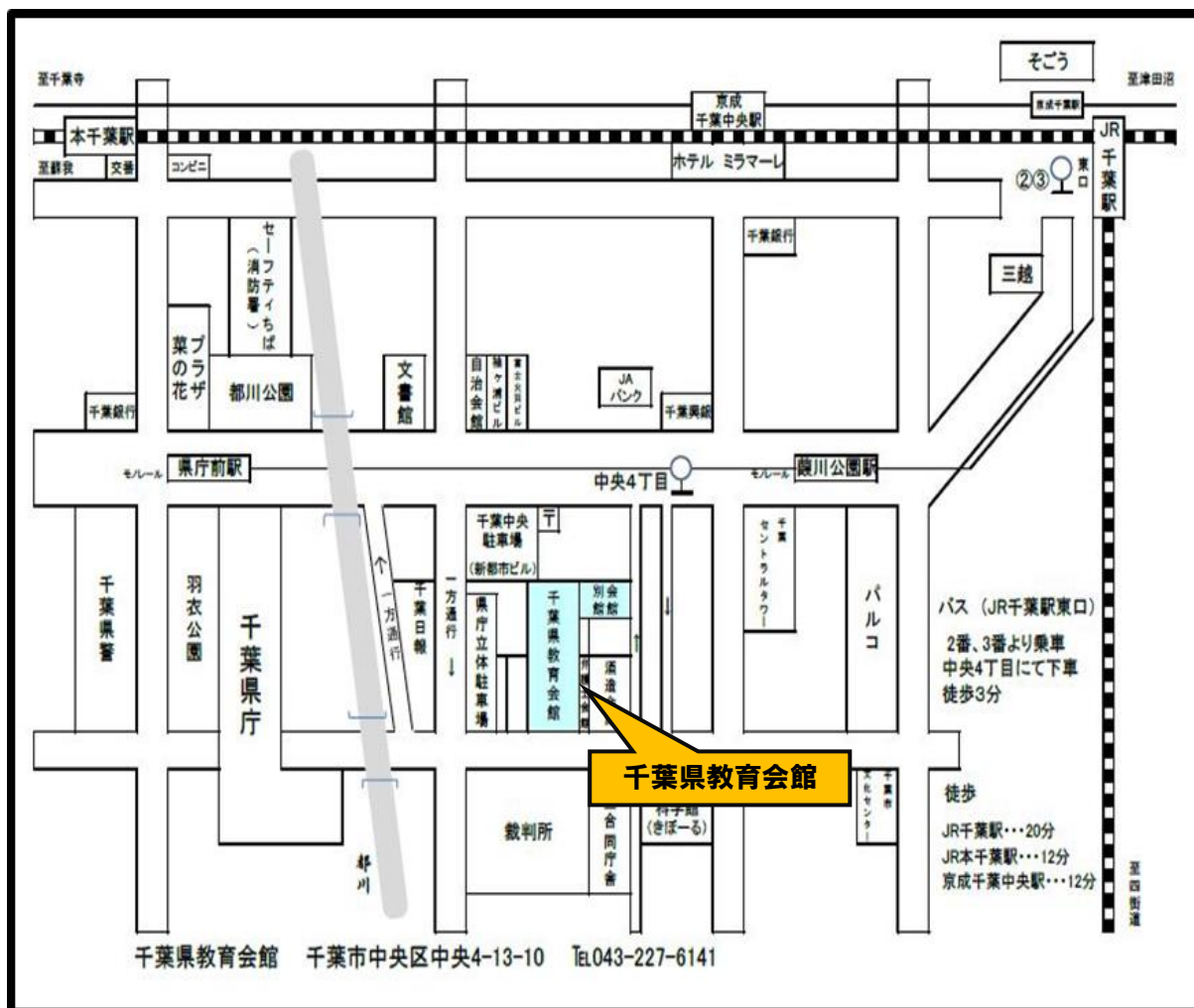
○JR 千葉駅から徒
歩 15 分

○JR 千葉みなと駅
から徒歩 10 分

○千葉都市モノレール「市役所前駅」
から徒歩 3 分

■第3回

<千葉県教育会館> 新館5階501号室



●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

**研修により会場が異なります。
お間違えのないよう、お氣をつけてお越しください。**