

令和7年度福祉サービス苦情解決研修会

＜基礎編＞ 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)」において、社会福祉事業を経営する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ています。

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基礎的な理解を深めるとともに、苦情解決に必要な知識やスキルを高めることで、福祉サービスの質の向上の一助となることを目的に開催します。

2 主催 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会 千葉県運営適正化委員会

3 開催方法 (第1回) 1ヶ月間のオンデマンド配信

(第2回) 2日間のオンライン配信 (各日ともに同一内容)

※受講にあたっては、オンライン等による研修受講環境の準備が必要です
(プログラム参照)。

4 定員 (第1回) 500名

(第2回) 1日あたり300名 (定員に達した時点で申込を締め切ります。)

5 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
- ・福祉関係役職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

6 プログラム 別添のとおり

7 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」、および「福祉サービスに関する苦情解決」運営適正化委員会のページにも記載しております。

申込フォーム (URL) <https://forms.gle/QXNgSu7gnHnei7uN7>

申込・入金期日 令和7年9月19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みください。
- ・第2回については、開催日①か②のいずれかを選択してください (プログラム参照)。

- ・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下記の問い合わせ先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。

8 受講料

(第1回) 1人あたり 5,000円(税抜き額:4,546円・消費税額:454円)

(第2回) 1人あたり 4,000円(税抜き額:3,637円・消費税額:363円)

※第1回、第2回の両方を申し込んだ場合(2回分)9,000円になります。

※いずれか一方の申し込みでも構いません。

申込後、令和7年9月19日(金)までに下記指定口座にお振込みください。

銀行名：千葉銀行 本店営業部

口座番号：普通預金 3557874

口座名：社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会 会長 花島 恭一

フリガナ：フク)チバケンシャカイフクシキョウギカイ

※振込手数料は、お申込者負担となりますのでご了承ください。

※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場合は下記の問い合わ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。
- ・受講料入金後は、キャンセル等理由の如何にかかわらず返金いたしかねますので、ご注意ください。
- ・インボイスをご希望の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。

9 注意事項

- ・「7 申込方法」、「8 受講料」により申込手続きが完了された方には開催日2日前までに本委員会より資料データ及び視聴用 URL(第1回)または Zoom の URL(第2回)をご指定いただきましたメールアドレスへ送信します。
- ・研修中の映像、音声、画像、資料の無断での複製(録音・録画含む)、転載、送信、放送、配布、貸与、翻訳、変造することは禁止いたします。

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。

【本研修に関する問い合わせ先】

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@chibakenshakyo.com

令和7年度福祉サービス苦情解決研修会＜基礎編＞ プログラム

＜第1回＞ 動画配信期間：10月上旬頃～10月下旬頃（予定）

時間	内 容
6 分	挨拶・オリエンテーション 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長 井上 牧子 氏
約 120 分	【講義】 ・「苦情対応に求められる事業所の姿勢と 苦情解決のあり方」（約 6 0 分） ・「第三者委員の役割」（約 6 0 分） 講師 駒沢大学 文学部 社会学科 社会福祉学専攻 教授 川上 富雄 氏
1 分	閉会・アンケート案内

＜講師プロフィール＞

講師 川上 富雄 氏 駒澤大学 文学部 社会学科 社会福祉学専攻 教授

【専門分野】地域福祉、コミュニティワーク、市町村社協・地域包括支援センター・民生児童委員等の役割・活動論、地域防災福祉、過疎地域における地域福祉システム構築、福祉サービス第三者評価・苦情解決等権利擁護システム構築 等

【主な活動】岡山県社会福祉士会福祉サービス第三者評価調査者、世田谷区福祉保健審議会委員・同民生児童委員推進会委員、東京都中央区・鎌倉市・横浜市中区での地域福祉（活動）計画策定・推進・評価委員、岡山県地区防災計画等作成推進協議会アドバイザー 等

＜オンデマンドによる研修受講について＞

- ・研修資料データは視聴用 URL 通知の際に併せてお送りします。適宜プリントアウト等により、事前にご用意のうえ受講してください。
- ・研修後のアンケートの回答にご協力お願いいたします。研修終了時にご案内します。

令和7年度福祉サービス苦情解決研修会＜基礎編＞

プログラム

＜第2回＞開催日①：11月13日（木）、開催日②：12月15日（月）

※希望する日程を1つ選んでください。各日ともに同一内容です。

時間	内 容
13時00分 ～	受付開始
13時25分	挨拶・オリエンテーション
13時30分 ～ 16時00分 ※途中休憩 あり	【講義】 ・「福祉サービスにおける苦情解決の基本姿勢と組織的対応 ～ソーシャルワークとコミュニケーションの視点から～」 講師 昭和女子大学大学院 生活機構研究科福祉社会研究専攻 教授 北本 佳子 氏
16時00分	閉会・アンケート案内

＜講師プロフィール＞

講師 北本 佳子 氏 昭和女子大学大学院 生活機構研究科福祉社会研究専攻 教授
【専門分野】 ソーシャルワーク、ソーシャルワーク教育、人材育成、社会福祉従事者問題、福祉サービスの経営・マネジメント 等
【主な活動】 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員、東京都介護保険審査会会長会長、全国老人福祉施設協議会理事、目黒区地域福祉審議会副会長、目黒区障害者自立支援協議会副会長、世田谷区住宅委員・福祉法人経営学会理事、特定 NPO 法人日本ソーシャルワーカー協会理事、NPO 法人千葉県地域福祉研究会理事 等

＜オンラインによる研修受講について＞

- ・配信は Zoom にて行います。パソコン（LAN 接続推奨）を利用したインターネットへの接続環境をご準備ください。パソコンにはマイクやスピーカーが内蔵されていますが、同室で複数名参加される場合は、聞き取りにくい、または近くのパソコン等とのハウリングが起きる場合もありますので、ヘッドセットのご使用ください。また、カメラが内蔵されている機器もありますので、使用するパソコンをご確認の上、ご準備ください。
- ・Zoom 入室時に、表示名を「申込み事業所名・参加者名」に変更してください。
- ・研修資料データは、配信アドレス通知の際に併せてお送りします。適宜プリントアウト等により、事前にご用意のうえ受講してください。