

令和8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)」において、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 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 開催日時 第1回 令和8年12月8日(火) 13時30分～15時00分

第2回 令和9年2月9日(火) 13時30分～16時00分

4 開催方法 各回ともにオンライン配信

5 定員 各回 300名

6 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

7 プログラム 別添のとおり

8 受講料

各回につき1人あたり4,400円(税抜額:4,000円・消費税額:400円)

※第1回、第2回の両方を申込んだ場合(2回分)8,800円になります。

※いずれか一方の申込でも構いません。振込手数料は受講者負担となります。

9 申込締切日

第1回 令和8年11月30日(月) 17時まで

第2回 令和9年1月19日(火) 17時まで

※申込にあたっては社会福祉研修センター研修管理システムへの登録が必要です。

10 研修受講の流れ ※昨年度と申込方法が変更となっております。ご確認ください。

	行程	内容
①	研修申込	千葉県社会福祉協議会ウェブサイト < https://www.chibakenshakyo.com > 社会福祉研修センターの「研修管理システム」から、各期間内までにお申し込みください。 お申し込みには、ID とパスワードが必要です。ご登録の有無等、不明な点は、社会福祉研修センターまでお問い合わせください。
②	振込先・受講番号の確認	申込後 1～3日以内(土日祝日・年末年始除く)に研修管理システム内マイページで振込先・受講番号の確認ができます。 請求書 がシステム内で発行されますので、 ダウンロード してください。
③	受講料の振込	第1回は令和8年12月2日(水)まで、第2回は令和9年1月22日(金)までにお支払いください。 振込名義は請求書に記載されている「受講番号 事業所名」でお願いいたします。振込名義を変更したい場合は社会福祉研修センターにご連絡ください。 受講費用振込後は、講義配信にあたっての受講者側トラブル(環境未整備等)も含め、返金はいたしかねますのでご了承ください。 ※本研修の受講料につきましては、収納事務代行業者(株式会社まひまひプラス)と契約しております。あらかじめご承知おきください。
④	Zoom 招待メール確認	入金確認後、Zoom 招待 URL 及び研修資料をご登録いただいたメールアドレス宛に送付いたします。資料は各自で印刷などのご準備をお願いいたします。なお、開催日3日前まで届かない場合は、お手数ですが社会福祉研修センターへご連絡ください。

11 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、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。

【 本研修内容に関する問い合わせ先 】

千葉県運営適正化委員会 事務局

電 話:043-246-0294 / FAX:043-246-0298

研修当日限りの電話:090-7864-7231

(対応時間 月～金曜日 10:00～12:00、13:00～16:00 土日祝日・年末年始除く)

メール: support@chibakenshakyo.com

【 研修受講の流れに関する問い合わせ先 】

千葉県社会福祉協議会 社会福祉研修センター

電 話:043-241-5120

(対応時間 月～金曜日 9:00～17:00 土日祝日・年末年始除く)

メール: kensyu@chibakenshakyo.com

令和8年度福祉サービス苦情解決研修会＜応用編＞ プログラム

＜第1回＞開催日：令和8年12月8日（火） オンライン配信

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～ 15時00分	【講義テーマ】 ・苦情における法律的解釈～裁判例・事例から学ぶ苦情対応～ ・質疑応答 講師 弁護士法人おかげさま 弁護士 外岡 潤 氏
15時00分	閉会・アンケート案内

プロフィール 外岡 潤 氏

【主な活動歴】弁護士法人おかげさま代表弁護士（第二東京弁護士会所属）。東京大学法学部卒。平成21年、介護・福祉系のトラブルに特化した法律事務所「おかげさま」を開設。財団法人介護労働安定センター雇用管理コンサルタント。平成24年度より一般社団法人介護トラブル調整センター代表理事。令和4年、法人化により名称を「弁護士法人おかげさま」に変更。常に相談者の視点に立った活動が評価を受けている。

＜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こる場合もありますので、ヘッドセットをご使用ください。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。

<第2回>開催日：令和9年2月9日（火） オンライン配信

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。	【講義テーマ】 ・「福祉サービスにおける苦情解決体制について ～事例を通じてより良い解決のあり方を考える～」 ・事例発表（高齢・障害・児童分野） ・質疑応答 講師・コーディネーター ルーテル学院大学 総合人間学部 教授 福島 喜代子 氏
16時00分	閉会・アンケート案内

プロフィール 福島 喜代子 氏

【主な活動歴】大阪大学卒、カリフォルニア大学ロサンゼルス校（社会福祉学修士）、日本社会事業大学大学院博士後期課程修了（社会福祉学博士）。社会福祉士。
日本の社会福祉の現場に適した臨床ソーシャルワークや権利擁護のあり方を研究・実践されている。

<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こる場合がありますので、ヘッドセットをご使用ください。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。