

令和6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るとともに、個別事例を通じて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・開催方法 令和6年12月25日(水) 13時30分～15時50分 オンライン開催 (Zoom ミーティング)

4 定員 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」及び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/EbMtQuJ31xNwJaRp8>

申込・入金期日 令和6年11月22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。
- ・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。

8 受講料

1人あたり 5,500円（振込手数料は受講者負担となります。）

申込後、**令和6年11月22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）チバケンシヤカイフクシキョウギカイ

- ・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。
- ・受講料入金後、研修にあたっての申込者側のトラブル（環境未整備等）も含め、受講料は返金いたしかねますので、ご留意ください。
- ・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」及び「8 受講料」の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ZoomURLをご指定いただきましたメールアドレスへ送ります。
※必ず、「7 申込方法」及び「8 受講料」の手続きをお願いします。どちらか一方の手続きのみでは参加希望者へメール送信することができません。
- ・受講料入金後、研修にあたっての申込者側のトラブル（環境未整備等）も含め、受講料は返金いたしかねますので、ご留意ください。
- ・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といたします。あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

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6年度福祉サービス苦情解決研修会＜応用編＞ プログラム

開催方法：Zoom ミーティング

日 時：令和6年12月25日（水）13時30分～15時50分

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仕組みづくりを考える～」

時間	内 容
13:00	Zoom 入室開始
13:30 ～13:35	開会・オリエンテーション
13:35 ～14:35 (約 60 分)	【講義・ワーク】 ＜講師＞ 早稲田大学 人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏
14:35 ～15:50 (約 80 分)	【事例発表・質疑応答・まとめ】 ・あらかじめ申込フォームより参加申込者からいただいた質問の内容を踏まえ、事例を通じてより良い苦情解決体制について考えます。 ・分野ごとの事業所から苦情対応について事例発表していただきます。 ＜事例発表者＞ ① 高齢者分野 社会福祉法人 愛の会 特別養護老人ホーム 松戸陽だまり館 施設長 小田部 篤司 氏 ② 障害者分野 株式会社モナミ 代表取締役 金沢 利彦 氏 ※グループホームをメインに、居宅介護・重度訪問介護支援事業等を展開しています。 ③ 児童分野 社会福祉法人 千草会 北の杜保育園 園長 宮尾 京子 氏 ＜コーディネーター＞ 早稲田大学 人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏
	閉会・アンケート案内

講師 岩崎 香 氏 早稲田大学 人間科学学術院 教授

【専門分野】 ソーシャルワーク・権利擁護・障害者福祉

【主な活動】 厚生労働省障害福祉サービス報酬改定アドバイザー、厚生労働省政策評価委員

【最近の著作】

岩崎香編著 2024 図解でわかる 意思決定支援と成年後見制度 中央法規出版

岩崎香編著 2019 障害ピアサポート：多様な障害領域の歴史と今後の展望、中央法規出版