

令和7年度「福祉サービス苦情解決研修会」開催要綱

1. 目 的

社会福祉事業者において、自ら提供する福祉サービスから生じる苦情に対応することは重要な責務であり、苦情受付担当者、苦情解決責任者には、苦情相談対応に始まり、サービスの質の向上につなげるまでの役割が求められます。

そこで、本年度の研修は、苦情対応の基本について学ぶ「基礎編」と、実際の苦情対応事例を用いて、苦情解決の進め方やサービスの質の向上について考える「実践編」に分けて開催します。

2. 主 催 社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会 岐阜県運営適正化委員会

3. 日時・実施方法・場所

	日 時	実施方法、場所	定 員
基礎編	令和7年11月21日(金) 13:30～15:00	オンライン(Zoom)により開催	300名
実践編	令和7年12月4日(木) 13:30～16:00	集合型により開催 岐阜県福祉・農業会館6階研修室	40名

※基礎編、実践編ともに定員になり次第、申込みを締め切ります。

4. 対象者 福祉サービス提供事業所の職員、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員 等

5. 参加費 参加費は無料です。

6. 内 容

- (1)基礎編 講義「苦情解決の体制整備とサービスの質の向上について」
- (2)実践編 講義と事例検討「苦情への対応を通してサービスの質の向上を考える」
- (3)講 師(基礎編と実践編共通)

全国社会福祉協議会中央福祉学院 主任教授 山下 興一郎 氏

〔講師紹介〕

全国社会福祉協議会児童福祉部、地域福祉部、政策企画部における業務を歴任。

2013年より淑徳大学総合福祉学部社会福祉学科准教授に就任。地域福祉論の教鞭をとる他、全国各地の事例検討会に招聘されスーパーバイザーとしてご活躍され、現在は全国社会福祉協議会中央福祉学院の主任教授として、福祉人材の育成と専門性の向上に尽力している。

7. 参加申込み等

(1)基礎編

①以下のURLよりお申込み下さい。

- ・URL <https://forms.gle/jBvZhVyeZfMBWkFZ7>
- ・申込期限 **令和7年10月31日(金)**

②開催日の概ね3日前を目安にZoom入室用URL等をメール送信します。

③参加者には研修終了後一定期間を設けてアーカイブ配信します。

(2)実践編

①別紙(様式1)により申込みください。また、実際に対応した事例について別紙(様式2)により提出いただくことを参加の条件としますので、**令和7年11月10日(月)**までに参加申込み及び事例提出をお願い致します。※提出先 Email: tekisei@winc.or.jp

②参加申込み及び事例提出の確認ができ次第、受講決定通知を送りますので、当日、受付にて提示をお願いします。

8. 個人情報保護の取扱い

参加申込書に記載された個人情報は、岐阜県社会福祉協議会「個人情報保護規程」に基づき、本研修会の運営管理のために使用します。

9. お問い合わせ先

〒500-8385 岐阜市下奈良 2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内
岐阜県運営適正化委員会事務局
電話 (058) 278-5136 / F A X (058) 278-5137 / Email : tekisei@winc.or.jp

10. 会場案内

【実践編(12/4開催)】

〔所在地〕岐阜市下奈良 2-2-1 〔場所〕岐阜県福祉・農業会館 6階研修室

- ・国道 21 号「荻田南」交差点を南へ約 100m
- ・岐阜バス「OKBふれあい会館」停留所で下車して徒歩数分

