

令和7年度福祉サービス苦情解決研修会(WEB) 開催要項

1. 目 的

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスです。

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者には、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることが求められています。苦情に適切に対応することは、利用者等の事業者に対する信頼感を高め、サービスの質の向上にもつながります。

そのために事業所では苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うための苦情解決体制を確立することが重要です。

こうした中、この研修は、苦情解決のあり方等について研鑽を深め、福祉サービスの質の向上に寄与することを目的に開催します。

2. 主 催

島根県運営適正化委員会

3. 日 時

令和7年11月20日（木）13:30～16:00 （WEB）

4. 参加対象

県内福祉サービス事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員のほか苦情解決に関わる方

5. 定 員

- ① ライブ配信（Zoom） 500名（先着順 ※500 アカウント分）
- ② オンデマンド配信（録画） 定員なし（事前申込制）

6. 参加費 無料

7. 開催方法等

本研修は、以下の2つの配信形式で実施します。

① ライブ配信（Zoom）

- ・参加に当たっては、適宜、受講環境の整備や機器の準備をお願いします。
- ・Zoom 参加のための URL、ID、パスコード等及び研修資料の URL は、研修日の1週間前までにメールでお知らせします。期日までにメールが届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。
- ・できるだけ事業所単位でお申込みください。1事業所当たり1アカウントでご参加ください。1アカウントで複数の方が受講することができます。
- ・本研修の講演部分のみ、後日録画をオンデマンド配信します。Zoom ミーティング形式のため、参加者の映像・音声・表示名が録画に含まれる場合があります。あらかじめご了承ください。

② オンデマンド配信（録画）

- ・ライブ配信当日の講演を録画し、後日視聴できる形で配信します（事例発表を含めて受講を希望される場合は、ライブ配信にご参加ください）。
- ・視聴用 URL 等は、配信開始日の3日前までにメールでお知らせします。期日までにメールが届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。
- ・配信は、令和7年12月上旬から2週間程度の予定です。具体的な配信期間は、運営適正化委員会ホームページ等でお知らせします。

8. 日程

時 間	内 容
13:00～	ログイン・入室開始
13:15～	オリエンテーション (Zoom の設定等)
13:30	開会
13:30～15:10	【講演】 「福祉サービス事業所における苦情解決の取組み」 講師 元 立教大学コミュニティ福祉学部 教授 (全社協) 福祉サービスの質の向上推進委員会 副委員長 平野 方紹 (ひらの まさあき) 氏
(休 憩)	
15:20～15:50	【事例発表】 「事業所における苦情解決の具体的な取組みについて」 発表者 社会福祉法人梅寿会 障がい者支援施設 ラポール宝生苑 施設長 牧原 直也 (まきはら なおや) 氏
16:00	閉会・アンケート案内

9. 申込

- ライブ配信、オンデマンド配信とも、申込フォームにより 10月1日(水)までにお申込みください。
- ・島根県運営適正化委員会ホームページ <https://www.shimane-unteki.jp> のトップページの「お知らせ」から、「令和7年度福祉サービス苦情解決研修会」の申込フォームにアクセスしてください。
 - ・下記アドレス及び二次元コードからも、直接WEB フォームへアクセスできます。

申込フォーム URL
<https://forms.gle/XpoKLLCx9dvxsvm2A>

二次元コード



- ・ライブ配信とオンデマンド配信は同じ申込フォームで参加申込みができます。
- ・参加決定者には、「7.開催方法等」のとおり、申込フォームに記載のメールアドレス宛に受講に必要な情報をお知らせします。
- ・ライブ配信の定員を超えた場合には、オンデマンド配信受講のご案内をメールでお送りします。

10. 個人情報の取扱いについて

本研修会にお申込みいただいた際に知り得た個人情報は、本研修会の運営にかかる目的のみに使用し、他に使用することはありません。

11. その他

- ・やむを得ない事情により研修会を中止せざるを得ない場合には、参加申込に記載されたメールアドレスにあてにお知らせするとともに、運営適正化委員会ホームページに掲載します。
- ・講演及び事例発表の録音・録画や資料の無断掲載は固くお断りします。

12. 申込み・問合せ先

島根県運営適正化委員会事務局 [担当：森脇]

〒690-0011 松江市東津田町1741-3 いきいきプラザ5階 (島根県社会福祉協議会内)

TEL: 0852-32-5913 (運適専用) 又は 0852-32-5970 (社協代表)

FAX: 0852-32-5994

E-mail: unteki@fukushi-shimane.or.jp