

令和8年度 福祉サービス 苦情解決機能強化セミナー開催要項

1 目 的

福祉サービスの利用者、その親族の要望や思いを気兼ねなく伝えられ、これを迅速かつ適切に応えうる環境や仕組みを事業所として整え、実践することは、サービスの質・量を高め、さらに双方の信頼関係を強くすることにつながります。

本セミナーでは、いわゆる「苦情」に限らず、このような事業所としての主体的な取組みについて研鑽を深め、福祉サービス事業所における福祉サービスの向上に資する苦情解決機能等の強化等を目的に開催します。

2 主 催 福井県運営適正化委員会（社会福祉法人 福井県社会福祉協議会内）

3 対 象

- ① 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
- ② 福祉関係役職員や福祉サービスの相談援助に関わる方
- ③ 市町福祉行政担当者

4 日時・会場等（第1回、第2回 同じ内容で開催します。何れかの会場をお選び下さい）

日 時	令和8年11月12日（木） 13:30～16:30（受付開始 13:00～）	令和8年11月17日（火） 13:30～16:30（受付開始 13:00～）
会 場	福井県産業会館 本館展示場 （福井市下六条町 103 番地）	武生商工会館 4階「パレットホールABC」 （越前市塚町 101）
定 員	各会場 130名（先着順） ※定員に達した時点で申込を締切ります。（申込フォームの締切表示をもってお知らせとします。）	
日程等	13:30～13:40	開会
	13:40～14:00	基調報告「福祉サービス事業所における苦情対応の取組状況について」 福井県運営適正化委員会
	14:00～15:30	講義「利用者本位のサービスを目指して ～問題解決力の向上のために～」 日本女子大学 名誉教授 久田 則夫 氏
	15:30～16:30	グループ討議 「苦情対応の実際 ～苦情対応事例から考える～」
	16:30	閉会

【講師紹介】

久田 則夫氏（日本女子大学 名誉教授）

利用者本位の福祉サービス提供のあり方などに関するエキスパートであり、自身も滋賀県運営適正化委員会にて活動に尽力した経験があり、他県運営適正化委員会が行う研修でも多くの指導実績があるなど利用者を主体とした苦情の引き出しから対応に至る一連の過程を通じたノウハウをはじめ、事業所におけるサービスの向上につなげる苦情解決のあり方への示唆は多くの受講者に共感され、実践に活かされています。

5 受講申込

- ・下記申込フォームまたは右記にありますQRコードよりアクセスいただき、お申込みください。
「福井県社会福祉協議会ホームページ」内 福井県社会福祉協議会 > トピックス
または、> 組織別に探す > 福井県運営適正化委員会 > トピックス にも記載しております。



<https://forms.gle/z3UvYv8SAV9yLMSw8>

申込締切日 令和8年10月22日（木）

- ・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。自動返信メール確認をもって申込完了とします。なお、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。受講料手続完了で受講決定とします。（受講決定通知書はご案内いたしません。）
- ・各会場ごとに、定員に達した時点で申込を締切ります。申込フォームの会場選択肢の変更、締切表示をもってお知らせとします。

6 苦情対応事例について

本セミナーでは当委員会が用意する「苦情の対応事例」を使用いたします。

苦情の事例から得られる教訓や、苦情の発生を未然に防ぐために事業所として留意すべき点等を事例検討から学びます。

7 受講料

1人につき、**3,500円**（振込手数料は受講者ご負担となります。）

申込後、令和8年11月5日（木）までに下記指定口座にお振込みください。

（申込完了の自動返信メールをもって受講申込完了となりますので自動返信メール確認後、受講料振込手続きをお願いします。）

銀行名：福井銀行 学園出張所
口座番号：普通預金 1129277
口座名：社会福祉法人 福井県社会福祉協議会
フリガナ：フク）フクイケンシャカイフクシキョウギカイ

＜受講料振込に際しての注意事項＞

- ・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 四角荘」の場合 振込名は「シカクソウ」
- ・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、受講料は返金いたしかねますのでご注意ください。
(申込多数により受講をお断りする場合があります。その際は返金いたします。)
- ・振込を法人単位で行う場合は、下記の情報「法人名、事業所名、担当者名、連絡先、振込日、振込金額、受講者名」をご記入のうえFAXをお送りください。
- ・請求書をご希望の事業所様は、「請求書送付先住所」をご記入の上、必ず下記情報をご記入のうえFAXをお送りください。(締切日(10月22日)以降に請求書を郵送します)

※お振込を法人単位で行う場合の「振込一覧表」(FAX:0776-24-8942)

法人名			
事業所名			
請求書送付先住所			
担当者名	連絡先	()	—
振込(予定)日	年	月	日
振込金額 (3,500円×人数)	円		
受講者名			

8 個人情報の取扱い

受講者の所属・氏名等個人に関する情報は、福井県社会福祉協議会の個人情報保護に関する基本方針および個人情報保護規程に基づき適正に取扱い、本セミナーの運営・管理の目的に限って使用します。

9 問合せ(受講申込)先

福井県運営適正化委員会事務局 苦情解決機能強化セミナー係

〒910-8516 福井市光陽2丁目3番22号 福井県社会福祉協議会内

TEL 0776-24-2347 / FAX 0776-24-8942 / e-mail : kujyo@f-shakyo.or.jp

【会場案内図】

■令和8年11月12日（木）

福井県産業会館「本館展示場」（福井市下六条町 103 番地）



■令和8年11月17日（火）

武生商工会館 4階「パレットホールABC」（越前市塚町 101）

