

令和7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

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。本セミナーでは、事業所の苦情への対応や姿勢に関する知識を深め、適切に対応するための組織体制づくりのための研鑽の機会とし、事業所における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 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 及び定員（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7年11月5日（水） 13:30～16:30（受付開始13:00～）	令和7年11月14日（金） 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150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「福祉サービス事業所におけるリスク管理と 苦情対応局面における危機管理」 弁護士 金沢大学 名誉教授 野坂 佳生 氏
	15:30～16:30	グループワーク：実際の事例等から適切な苦情解決体制について考える 助言：野坂 佳生 氏
	16:30	閉会

【講師紹介】

野坂 佳生 氏（弁護士）

昭和60年3月 東京大学法学部 卒業

平成14年4月～15年3月 福井弁護士会 会長

令和6年4月～7年3月 中部弁護士会連合会 理事長

平成16年4月～令和3年3月 金沢大学法科大学院 教授（民事訴訟実務）

令和3年4月～ 金沢大学名誉教授

日本医療安全学会 理事（一社）日本医療経営実践協会 会員

福井県介護サービス苦情処理委員会 委員

福井県特別支援学校における医療的ケア推進協議会 委員

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、＞ 組織別を探す ＞ 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/tCBwRca1GWkCgBdz5>



申込締切日 令和7年10月15日(水)

- ・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.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7年10月29日(水)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15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			

7.苦情対応事例の提出

グループワークの資料とするため、「苦情の対応事例」をご提出いただきます。

所属する事業所において「解決に苦慮した」または「印象に残っている」事柄を記入して下さい。

※1 事業所から複数名参加する場合は、参加者全員ではなく、1 事業所あたり 1 事例でも構いません。なお、事例提出にあたっての注意事項、記入していただきたい項目（内容）については下記のとおりです。

	事業所として苦情を受けた経験が <u>ある</u> 場合	事業所として苦情を受けた経験が <u>ない</u> 場合
注 意 事 項	所属事業所においてこれまでに経験した苦情のうち、“解決に苦慮した”または“印象に残っている”事柄を記入。 ※記入に際しては、申出人（個人）等が特定されないよう十分に配慮してください。	所属事業所において苦情に繋がりがねない潜在的な環境、状況等の事柄を記入。 （例：「言葉遣いが乱暴な職員がいる」、「職場の雰囲気が良くない」、「スタッフが足りていない」等） ※記入に際しては、職員や利用者、家族等（個人）が特定されないよう十分に配慮してください。
項 目 （ 内 容 ）	① 事業所の種別 ② 申出人（本人、家族、年代、続柄等） ③ 苦情の内容（書ける範囲で） ④ 対応した事柄とその後の経過について。（解決に至っていない場合は、どの段階にあるか。等） ⑤ 学んだこと。（または対応した改善策等）	① 事業所の種別 ② 具体的な内容（現状） ③ 課題を解決するにはどうすればよいと考えるか。（解決方法（案））

8.苦情対応事例の取扱い

提出いただいた事例は、本セミナーにおいて一部活用するほか、福井県運営適正化委員会が行う福祉サービスの質の向上に向けて活用させていただきますので、予めご了承ください。

提出いただいた事例は、個人のプライバシー保護の観点等から、必要に応じて事務局で加筆修正することもありますので、ご了承ください。

※ 事業所名、作成者氏名は公表しません。

9.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。

10.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7年11月5日（水）

福井県産業会館「本館展示場」（福井市下六条町 103 番地）



■令和7年11月14日（金）

武生商工会館 4階「パレットホールABC」（越前市塚町 101）

