

社会福祉事業者による苦情解決制度

令和7年度「苦情解決責任者等研修会」開催要綱

～事業所における苦情解決制度の推進を目指す～

1. 趣 旨 社会福祉施設や事業所は、社会福祉法により、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に対し適切な解決に努めることが求められています。

事業所に寄せられる苦情や意見は、福祉サービスの具体的な改善にかかる内容であるとともに、利用者の日々の生活に関する希望や要望を含むものとして広く受け止めていく必要があります。

さらには、組織として責任ある対応を行うことが、苦情を長期化・困難化させず、利用者との信頼関係を築くことになります。

本研修会では、苦情解決責任者及び第三者委員などに必要な知識や事例を学び、組織としての苦情対応能力の向上を目指し、苦情解決制度の体制整備を図るために開催します。

2. 主 催 社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会

3. 日 時 令和8年2月2日（月） 午後1時～午後4時20分

4. 開催形式・会場・参加定員

会場参加とオンライン参加の複合)ハイブリット)形式で開催します。

(参加形式は参加者ごとに選択できます。)

【会場参加】 会場：愛知県社会福祉会館 5階 第1研修室 定員：100名
(名古屋市東区白壁一丁目50番地)

【オンライン参加】 Z o o mを使用したオンライン研修 定員：200名

※会場・オンライン共に先着順での受付。定員になり次第、募集を締め切ります。

5. 参加対象者

愛知県内で社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を実施している事業所

- (1) 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者の職員
- (2) 社会福祉施設・事業所から苦情対応のため第三者委員を委嘱されている方
- (3) 福祉サービス提供事業者の管理者等で特に受講を希望する方

6. 研修内容 (予定) ※都合により内容の一部や時間割が変更になる場合があります。

時 間	内 容
(12:30)	(会場の受付開始)
13：00	開会・オリエンテーション
13：05	【 講義1 】「事業所における苦情解決制度の推進をめざす ～苦情のメカニズムと解決方法 苦情を減らすシステムとは？～」 講 師 明照保育園 園長 中島 章裕 氏
14：40	【 講義2 】「顧客対応の視点から見た苦情対応 」 講 師 社労士オフィスソレイユ 谷口陽子 氏
15：45	【事例報告】 法人・事業所の苦情対応体制と、具体的な苦情対応例の紹介 社会福祉法人フラワー園 業務執行理事／法人統括 吉田 貴宏 氏
16：10	閉会（事務連絡）

終了 16:20 ※各時間には質疑応答時間を含みます。

7. 参加費 ひとり 1,500 円
・会場参加者 ひとり 2,000 円 (資料送付代含む)

※参加決定の通知後、指定された口座にお振込みください。

なお、振り込まれた参加費については、参加辞退等による返金は行いません。

8. 申込方法および申込期日

下記 URL の申込フォームからお申込ください。

https://docs.google.com/forms/d/1bL9Ft6b_7AvDajD56MubTrDZ8la3C0TxOQF2nUFG1Tk/edit

※申込フォームには1名ずつご記入ください。

申込締切日 : 令和8年1月13日(火)



※会場・オンライン共に先着順での受付。定員になり次第、募集を締め切ります。

※締切日後でも、定員に満たない場合、受付可能ですので、電話にてお問合せください。

9. 参加決定

申込フォームに記載いただいたメールアドレス宛に、参加決定通知および参加費納入の案内を、申し込み締め切り後、随時送付します。

<オンラインのみ> 参加費納入を確認した後、研修当日までに資料送付します。

10. その他

- (1) 会場には、駐車場がありませんので公共交通機関をご利用ください。
- (2) 研修当日の開催地に、荒天による特別警報、暴風警報、暴風雪警報のいずれかが発表され、研修開始の2時間前までに解除されていない場合は、研修を中止します。なお、開催の判断に迷う場合は、下記の県社協HP荒天・災害時連絡ブログをご確認ください⇒
<https://ameblo.jp/aichi-fukushi/>
- (2) 本研修会にかかる個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき、適切に取り扱うこととし、他の目的で使用することはありません。
- (3) 本研修では、参加者アンケートのほか、申し込みされた法人・事業所に苦情解決に関するアンケート調査を送付する場合がありますので、ご協力くださるようお願いします。
- (4) 会場内で飲食可能ですが、空容器・ゴミ等は各自でお持ち帰りください。

11. 申込先・問合せ先

〒461-0011 名古屋市東区白壁1-50 愛知県社会福祉会館3階

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局

TEL 052-212-5515 担当 前川・河田

12. 会場案内（※会場参加の場合）

会場：愛知県社会福祉会館（愛知県白壁庁舎）名古屋市東区 白壁1-50



＜最寄りの公共交通機関＞

[地下鉄]・地下鉄名城線
「名古屋城」2番出口から
東へ徒歩約10分

[名鉄]・名鉄瀬戸線「東大手」から東へ徒歩約6分

[市バス]・基幹バス「清水口」から徒歩約2分
市バス「清水口」から徒歩約1分