

令和8年度 社会福祉事業者による苦情解決制度 「苦情受付担当者研修会」 開催要項

1 目 的

社会福祉法第82条においては、『社会福祉事業の経営者は、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なければならない』とされています。事業者に寄せられる苦情や意見は、自らが提供する福祉サービスの改善にかかわ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多く含むものとして広く受け止めていく必要があります。

特に、受付段階における対応は非常に重要であり、初期の対応の仕方によって、その苦情が長期化・困難化するケースとなる場合もあります。

本研修会は、苦情受付担当者（新任者も含め）など、利用者からの苦情を第一線で受け止めるであろう事業者の方を対象に、基礎的な知識や必要な技術、実践力の強化を図り、苦情に対する柔軟な対応力を向上させることを目的として開催します。

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10月23日（金） 午後1時～4時30分

4 プログラム(予定)

時間	内 容(予定)
13:00	開会・オリエンテーション
13:05	説明「苦情解決の仕組みと運営適正化委員会の役割について」 ・福祉サービスに関する苦情解決の仕組み ・苦情受付担当者・苦情解決責任者の役割 ・運営適正化委員会の役割 【説明者】愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局
13:20	講義①仮題「精神障害の障害特性理解と相談援助技術」 ・精神障害の障害特性理解 ・相談援助技術の知識・手法 【講 師】一般社団法人愛知県精神保健福祉士協会 相談役 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 委員長 苦情解決合議体 委員 竹中 秀彦 氏
14:40	質疑応答
14:50	<休憩(10 分間)>
15:00	講義②仮題「権利擁護と意思決定支援 ～事例を交えての利用者へのかかわり方～」 ・障害者等の権利擁護(意思決定支援含む) 【講 師】一般社団法人愛知県社会福祉士会 所属 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 委員 苦情解決合議体 副委員長 鎌田 正慶 氏
16:20	質疑応答
16:30	閉会

5 開催形式

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。

【会場参加】 愛知県社会福祉会館3階 多目的会議室（名古屋市東区白壁一丁目50番地）

【オンライン参加】 Zoomを使用

6 参加対象者

- (1) 社会福祉施設・事業所の苦情受付担当（今年度の新任者も含む）の職員
- (2) 社会福祉施設・事業所で利用者からの意見を聞いたり、苦情を受け付けたりする職員
- (3) 福祉サービス提供事業者の苦情解決責任者や第三者委員などで特に受講を希望する方

7 参加定員

会場参加者 100名

オンライン参加者 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。

8 参加費

会場参加者 ひとり 1,500円

オンライン参加者 ひとり 2,000円(資料送付代含む)

金融機関名	三菱UFJ銀行 愛知県庁出張所
口座種別	普通預金
口座番号	905205
口座名義	シャイワクシホウジン アイチケンシャイワクシヨウカイ 社会福祉法人 愛知県社会福祉協議会
本会の適格請求書発行事業者登録番号: T9180005002742	

※1 入金確認ができるよう、振込時、ご依頼人の欄には事業所名を必ずご記入ください。

例) 社会福祉法人〇〇会 特別養護老人ホーム愛知荘の場合 振込名は「アイチソウ」

※2 参加費は、申込フォームに記入いただいた人数分まとめてお振込みください。

なお、いかなる理由であっても振り込まれた参加費の返金はい行いませんので、ご承知ください。

※3 参加費の振込に係る領収書は、会場参加の方には、当日会場にてお渡しいたします。

オンライン参加の方には、当日資料と共に郵送いたします。

当日資料は、研修会開催日の1週間前を目途に順次郵送していきます。

9 申込方法および申込期日

下記申込フォームまたは右にあります2次元コードよりアクセスいただき、お申込みください。

【申込フォーム】 <https://forms.gle/vcsBukfYoAN8pGPM7> ⇒

申込締切
令和8年9月30日(水)



※ 申込フォームは、事業所単位で参加者人数分を取りまとめて入力してください。

個人単位で申し込まれる方は、その限りではありません。

10 振込期日

期日までにご入金ください。

申込フォームへの入力と参加費の振込を以て、受付完了とします。

なお、参加決定通知は、申込と振込の両方が確認でき次第、随時ご連絡いたします。

先に振込いただくため、請求書等の発行はありません。

入金締切
令和8年10月7日(水)

(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おいて、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⇒



(3) 申込者の個人情報、当研修の運営に限り使用し、他の目的には使用しません。

〒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 河田・渡邊

- ・地下鉄名城線「名古屋城」
2番出口より 徒歩 10 分
- ・名鉄瀬戸線「東大手」より
東へ 徒歩約 6 分
- ・名古屋市基幹バス「清水口」
より 徒歩約 2 分
- ・名古屋市市バス「清水口」
より 徒歩約 1 分