

令和7年度 福祉サービス苦情解決研修会開催要綱

1 目的

社会福祉法第82条では、すべての社会福祉事業者は、提供する福祉サービスに関する利用者からの苦情に対して、適切な解決に努めるよう求められています。社会福祉事業者が苦情解決に積極的に取り組むことは、利用者の事業者に対する信頼を高めるとともに福祉サービスの質の向上につながります。

本研修会は、社会福祉事業者に求められる苦情解決に必要な知識等を習得し、日頃から利用者や家族との関係性を大切にすることなどを学ぶことにより、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催します。

- 2 **主催** 社会福祉法人富山県社会福祉協議会
富山県福祉サービス運営適正化委員会
- 3 **対象** 福祉サービス法人・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者
- 4 **定員** 約130名（できる限り1法人 2名までとさせていただきます。）
- 5 **参加費** 無料
- 6 **日時** 令和7年11月14日（金） 13:00~16:30
- 7 **会場** ボルファートとやま（富山市奥田新町7-35）2階ホール
電話 076-431-1113
- 8 **日程**
- | | |
|-------------|--|
| 12:30~ | 受 付 |
| 13:00 | 開 会・挨 拶 |
| 13:05 | オリエンテーション |
| 13:10~14:50 | 講 義 ①
「苦情対応に求められる事業所の姿勢と苦情解決のあり方」 |
| | 講 義 ②
「 <u>第三者委員の役割による苦情等の対応</u> 」 |
| | 講 師 :東洋大学 福祉社会デザイン学部社会福祉学科
教授 高山 直樹 氏 |
| 14:50~15:00 | 休憩 |

15：00～16：00	グループワーク（事例検討）
16：00～16：30	解説・質疑応答・講評等
16：30	閉会

9 参加申し込み

参加希望の方は、令和7年9月19日（金）から公開しますので、10月17日（金）までに下記フォームからお申し込みください。

お申し込みフォーム：<https://forms.gle/VBLmmwrTQdqMFF4W8>

事例検討のグループ分けは、別添に添付します。その中から番号を選択し、第1希望、第2希望を記載願います。

本開催要綱は県社協ホームページ 富山県福祉サービス運営適正化委員会にも掲載しております。

受講希望者が多い場合は先着順とし、定員になり次第、締め切らせていただきます。

参加決定者には、10月24日（金）を目途に、入力いただいたメールアドレスへ送付いたします。

10 参加の確認及び当日の受付に関して

参加者は、上記メールにて参加の確定案内を行いますが、ご心配の方は、再度電話にてご連絡をお願いいたします。

また、当日の受付は、氏名を五十音順に記載した名簿を準備いたしますので、各自マーカーを引いていただきますようご協力をお願いいたします。

11 事後アンケートについて

この研修会開催にあたり、参加の有無に関係なく、事後アンケートにご協力いただきますようお願いいたします。

アンケートの回答は下記のグーグルフォームにより回答願います。

事後アンケートについては、グーグルフォームにて回答願います。

回答期限は、11月28日（金）までといたします。

なお、案内は、研修後送付されたメールアドレスへ送付いたします。

12 その他

- （1）参加者にかかる個人情報、本事業関連以外の目的で使用することはありません。
- （2）本研修会の録音、録画、撮影は固く禁止します。
- （3）駐車場に関しては、台数に制限がありますので、できる限り公共交通機関をご利用願いますようご協力願います。

13 連絡先

社会福祉法人 富山県社会福祉協議会

富山県福祉サービス運営適正化委員会事務局（担当：池田）

住所 〒930-0094

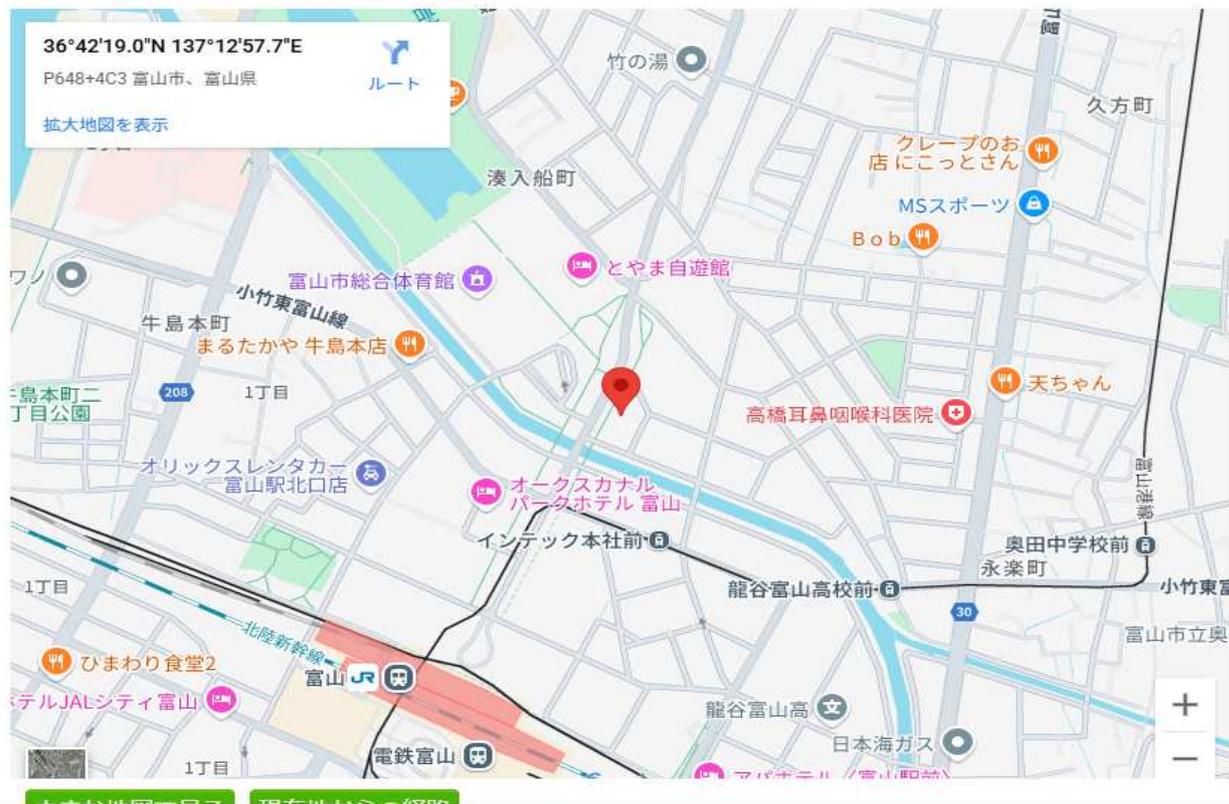
富山市安住町5番21号 富山県総合福祉会館（サンシップとやま）

TEL 076-432-3280 FAX 076-432-6532

メール kujou@wel.pref.toyama.jp

【研修会場】ボルファートとやま

地図



インテック本社前[出口]（4分） 富山駅北[出口]（5分） 富山[北口]（6分）

提携駐車場は「富山北モータープール」となります。ボルファートとやま北側隣にあります。入場～30以内220円（基本料金）、以降30分110円（加算料金）になります。ご利用時間に応じて、1～3時間分のサービスがあります。一部サービス不可の場合もありますのでお問い合わせ下さい。