

令和7年度苦情解決システム研修会 開催要綱

1 趣 旨

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者にはその提供する福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決するため、苦情解決の仕組みの整備と充実が求められております。

特に苦情解決のプロセスにおいて重要なことは、苦情の初期における対応です。ここで不適切な対応をすると、苦情をより複雑化、長期化させるからです。加えて重要なことは、苦情が生じる背景・原因を明らかにし、個々の苦情に対応した解決方法を見出すことです。

そこで、本研修では、高齢分野の事業者を対象に、苦情に関する基本的な理解を深め、さらに、対人援助職に必要な基本的な技術について学ぶことを通じて、福祉サービスの質の向上への一助となることを目的に開催します。

2 主 催 北海道福祉サービス運営適正化委員会

3 後 援 北海道（予定）

4 開催日時 2025年10月3日（金）12:30～17:10

5 開催場所 北海道立道民活動センター かでる2.7 4階 大会議室
（札幌市中央区北2条西7丁目1番地） ※会場での参加のみ

6 受講料 1名あたり3,000円

7 参加対象 高齢分野の福祉サービスを提供している事業所において、苦情解決を担う者（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員など）

8 定 員 120名（1事業所1名・先着順）

9 日 程	11:30	12:30	12:40	13:40	15:10	16:10	17:10
	受付	開会	基調講演	グループ討議 （意見交換）	グループ 発表	まとめ	

10 内 容

○ 開 会

○ 基調講演「説明から考える本人・家族への向き合い方」（60分）

講 師 北海道福祉サービス運営適正化委員会福祉サービス苦情解決委員会委員
川久保 寛 氏（北海道大学大学院法学研究科教授）

○ グループ討議（意見交換）・グループ発表（150分）

参加者で少人数のグループを編成し、事例を基に苦情の初期相談時における職員対応等について検討、協議を行います。また、いくつかのグループから討議内容を発表いただき、全体で苦情解決の課題等について共有します。

助言者 北海道福祉サービス運営適正化委員会福祉サービス苦情解決委員会委員

○ ま と め「高齢者施設における苦情の特性や解決のポイント」(60分)

講 師 北海道福祉サービス運営適正化委員会福祉サービス苦情解決委員会委員

山下 浩紀 氏 (日本医療大学総合福祉学部地域貢献センター センター長)

11 申し込み方法

下記 URL の参加申込フォームより2025年9月11日(木)16時までにお申し込みください。

【 <https://forms.gle/URtfqLwSEGJ6QQGi7> 】

※ 定員に達し次第、申込みを締め切ります。また、参加申込の状況により調整等を行う場合がありますので、予めご了承ください。

12 受講料のお振込について

申込受領後に、振込口座を記載した受付確認メールを順次返信いたしますので、受講料を2025年9月18日(木)までにお振込みください。

※ 研修会専用メール「tekisei@dosyakyo.or.jp」から送信いたしますので、このアドレスを受信できる状態にしておいてください。

13 その他

- (1) 参加申込フォームに記載された個人情報は、本研修会の運営にのみ使用することとし、他の目的には使用しません。
- (2) 自然災害等により参加者及び職員の安全を確保できないと判断し、本研修会を中止または延期する場合は、北海道社会福祉協議会ホームページにて通知しますのでご確認ください。
- (3) 新型コロナウイルス等の感染拡大防止のため、会場において定期的に換気を行う場合がありますので、開催当日の気温が低めの場合などに備えて、温度調節できる服装でのご参加をお願いいたします。

14 お問い合わせ先

北海道福祉サービス運営適正化委員会事務局 (北海道社会福祉協議会内)

- ・所在地 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地 かでる2・7
- ・電話 011-204-6310 (平日の月曜日から金曜日・9時から16時まで)
- ・メール tekisei@dosyakyo.or.jp