

令和7年度福祉サービス苦情解決事業研修会開催要綱

1 趣 旨

社会福祉事業の経営者は、社会福祉法により、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こととされています。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、福祉サービスの質の向上を図ることにつながります。

この研修会は、福祉サービス提供事業所における苦情解決責任者、第三者委員などを対象に、利用者の権利擁護や利用者保護を基本とした苦情対応のあり方と苦情解決体制の充実について研鑽を深め、福祉サービスの質の向上に寄与することを目的として開催します。

2 主 催

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会
福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時

令和7年7月18日（金）13時30分～16時

4 場 所

鳥取県立福祉人材研修センター ホール（鳥取市伏野1729-5）

5 対 象

社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者（役職員、理事等）、第三者委員等

6 参加方法

次のいずれかの方法で参加

（1）会場参加 定員 150名

（2）オンデマンド配信 受講者数の上限はなし

録画をオンラインで視聴

配信期間：配信開始日(研修会終了後2週間後日)から9月30日（火）まで

7 日程・内容

13:00 受付開始

13:30 開会・あいさつ 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 美田 眞一

13:40 講演 「福祉サービス事業所における苦情解決の取組みについて」
講師 駒澤大学文学部社会学科社会福祉学専攻
教授 川上 富雄 氏

15:30 質疑応答

15:40 行政説明 「福祉サービス評価事業について」
鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局福祉監査指導課

16:00 閉会

8 参加料

無料

9 個人情報の取扱い

「参加申込書」に記載された個人情報は、研修会の運営管理の目的のみに使用させていただきます。

10 申込方法

別紙「参加申込書」により

令和7年7月4日（金）までにメール又はFAX、郵送でお申込みください。

【申込・お問い合わせ先】

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会（担当：今岡）

TEL 0857-59-6335 FAX 0857-59-6340

E-mail: unei-t@tottori-wel.or.jp

☆ 講師紹介 ☆

駒澤大学文学部社会学科社会福祉学専攻

教授 川上 富雄 氏

《略歴》

1990年同志社大学文学部卒業、岡山県社協、広島県社協、日本社会事業大学、川崎医療福祉大学勤務を経て、2009年より駒澤大学。その間、1994年日本社会事業大学大学院修士課程修了、2008年日本社会事業大学院博士後期課程満期退学。現在、東京と岡山を拠点に教育・研究・社会的活動を行う。2016年度米国バージニア州立ジョージ・メイソン大学にて1年間在外研究。 学位：修士 資格：社会福祉士 防災士

《主な研究・教育領域》

地域福祉、コミュニティワーク、市町村社協・地域包括支援センター・民生児童委員等の役割・活動論、地域防災と地域福祉、過疎地域における地域福祉システム、福祉サービス第三者評価・苦情解決等権利擁護システム など

《主な教育活動》

駒澤大学文学部社会学科社会福祉学専攻 教授

《主な社会的活動》

岡山県社会福祉士会福祉サービス第三者評価調査者、静岡県社協市町村社協経営基盤強化委員会委員長、世田谷区福祉保健審議会委員・同民生児童委員推薦会委員、中央区・鎌倉市・横浜市中区等での地域福祉（活動）計画策定・推進・評価委員、総社市社協・井原市社協ひきこもり支援検討会委員、岡山県地区防災計画等作成推進協議会アドバイザー など

《主な著書》

『地域福祉新時代の社会福祉協議会』（中央法規 2003 ※編著）

『超高齢少子・無縁社会と地域福祉』（学文社 2014 ※単著）

『地域アセスメント～地域ニーズ把握の技法と実際～』（学文社 2017 ※編著）

『キーワードで学ぶ防災福祉入門』（学文社 2024 ※編著）

令和7年度 福祉サービス苦情解決事業研修会

参 加 申 込 書

- 1 参加方法 ()会場参加 ()オンデマンド配信 (左のいずれかに○をしてください)
※同一法人・事業所で、会場参加とオンデマンド参加がある場合、別葉でお申し込みください。

2 事業所名、参加者等

住 所	
(ふりがな) 法 人 名	()
(ふりがな) 事業所名	()
電 話	() — () — ()
E-mail	

役 職 名	(ふりがな) 氏 名	備 考
	()	
	()	
	()	
	()	
	()	

【申込み先・問合せ先】

〒689-0201 鳥取市伏野 1729-5 鳥取県立福祉人材研修センター内

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会 (担当：今岡)

TEL：0857-59-6335

E-mail: unei-t@tottori-wel.or.jp

(メールアドレスの「-」はハイフンです)

FAX :0857-59-6340

- (注) 1 会場参加申込で定員を超えて参加できない場合はご連絡します。
オンデマンド配信申込みの方には、配信先をメールでご連絡します。(録画は禁止)
- 2 地震・台風等の災害等により、やむを得ず中止・延期又はオンデマンド配信のみとする等変更がある場合は、鳥取県社会福祉協議会のホームページでお知らせします。
(<https://www.tottori-wel.or.jp/>)