

# 令和4年度 福祉サービス苦情解決事業 第三者委員研修会

## 開催要項

### 1 目的

社会福祉法に苦情解決の仕組みが導入されて既に21年が経過し、福祉サービスを提供する施設（事業所）には「苦情受付担当者」「苦情解決責任者」「第三者委員」が配置され、苦情等に対応する体制整備が進められてきました。

県内の状況としては、当委員会が毎年度実施している「福祉サービス苦情解決に関する状況調査」の本年度の結果では85%の施設（事業所）が第三者委員を設置しているとなっています。未設置の施設（事業所）の中には、社内体制・役員等に対応しているとの意見もありますが、第三者委員は、利用者等が職員に直接伝えにくい苦情等を受け止める窓口になり、施設（事業所）と利用者等の間で解決できない苦情等を公正中立な立場で円滑・円満に解決を図る重要な役割として期待されています。

更に、第三者委員は、施設（事業所）に対して、苦情解決を通じて福祉サービスの改善と質の向上に資する助言を行うという役割も担っています。

その様な役割を担っている第三者委員ですが、最近の苦情にはカスタマーハラスメントと言われる理不尽で一方的な苦情も多くあり、対応に苦慮する場面が見られます。

そこで、福祉サービスの苦情解決に携わる第三者委員や施設（事業所）関係者が、福祉サービスの苦情内容とその対応についての意識を深めることを目的に、本研修会を開催します。

### 2 主催

熊本県運営適正化委員会  
社会福祉法人 熊本県社会福祉協議会

### 3 オンデマンド配信（動画配信）期間

令和5年2月中旬から約1か月間  
※視聴用及び資料用 URL は後日メールにてお知らせします。

### 4 参加人数 300人

### 5 参加対象

県内の社会福祉施設（市町村社協を含む）・事業所の第三者委員及び役職員

### 6 日程

講義 「一方的な苦情（カスタマーハラスメント）への対応について」 約120分  
講師 宮田総合法律事務所 弁護士 森枝 大輔 氏

### 7 申込方法

令和5年1月20日（金）までに「参加申込フォーム」からお申し込みください。

URL : <https://forms.gle/5dJPgDYDdAzT313BA>



- \* 本会より受講決定通知等はお送りしません。申込が完了した場合には、システムによる自動返信メールが届きます。
- \* 県社協ホームページにも開催要項を掲載していますので、こちらからも参加申込が可能です。

## 8 参加費 1人 2,000円

- (1) 参加費のお支払いは、銀行振込のみとなりますので、令和5年1月31日（火）までに次の口座にお振込みください。

なお、お振込みの際には、振込人名義の前に「502」の数字を入力してください。

銀行名	肥後銀行 水道町(すいどうちょう)支店
口座番号	普通預金 No.1059371
口座名	フク)クマモトケン シャカイフクシキョウギカイ カイチョウ ヨシナガヤタロウ 社会福祉法人 熊本県社会福祉協議会 会長 良永 彌太郎

- (2) 振込手数料は、各自で御負担ください。
- (3) 複数人での参加の場合は、人数分の参加費をお振込みください。
- (4) 指定期日までに入金がない場合は、申し込みを取り消させていただきますが、事前に本会まで必ず御連絡ください。
- (5) 視聴用及び資料用 URL 送付後のキャンセルは、原則返金できませんので、御了承ください。
- (6) 領収証は発行しません。

## 9 配信動画視聴までのスケジュール等

- (1) 視聴用及び資料用 URL を、配信日前日までに「参加申込フォーム」に記載のメールアドレスに、本会からメールでお知らせします。
- (2) 視聴の際には、事前に資料をダウンロードのうえ、視聴用 URL にアクセスしてください。
- (3) 配信期間中、視聴回数に制限はございませんので、それぞれの御都合に合わせて視聴ください。
- (4) 研修内容の録音・録画及び視聴用 URL を関係者以外に無断提供することは固く禁止いたします。

## 10 その他

個人情報の取り扱いについて

「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・管理の目的のみに利用させていただきます。

## 11 お問い合わせ先

熊本県運営適正化委員会 <担当：美濃田・秋吉>

〒860-0842 熊本市中央区南千反畑町3番7号 熊本県総合福祉センター

電話 096-324-5471

メールアドレス [tekiseika@kumashakyo.jp](mailto:tekiseika@kumashakyo.jp)