

# 令和5年度宮崎県福祉サービス 苦情解決セミナー実施要綱

## 1 趣 旨

福祉サービスに関する苦情については、各事業所が福祉サービス利用者等の苦情や意見、要望をしっかりと受け止め、法人や事業所ごとに選任されている苦情解決責任者や苦情受付担当者、さらには第三者委員が利用者等からの苦情等に適切に対応・解決していくことにより、個人の意向や権利を尊重したサービスを提供し、福祉サービスの質の向上を図ることとされています。

本セミナーは、福祉サービス提供事業者段階における苦情解決の体制や役割をはじめ、苦情への対応方法等について、具体的な事例等も織り込みながら、質の高い福祉サービスの実現を目指すとともに、遠隔地や職員数の少ない事業所などでも参加し易いように動画配信により実施します。

## 2 主 催

社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会・宮崎県福祉サービス運営適正化委員会

## 3 動画配信期間

令和6年1月29日（月）から令和6年2月23日（金）まで

## 4 対 象 者

- (1) 社会福祉施設・事業所の苦情解決担当者、苦情解決責任者、第三者委員
- (2) 法人の理事等役員、社会福祉施設・事業所の職員

## 5 内 容

- (1) あいさつ

宮崎県福祉サービス運営適正化委員会委員長 矢鋪 渉

- (2) 講 義（120分）

テーマ 「福祉施設・事業所のクレーム対応について」

講 師 弁護士法人おかげさま 代表弁護士 外岡 潤（そとおかじゅん）氏

### 【講師紹介】

1999年東京大学文科Ⅰ類入学、2005年に司法試験合格。

07年弁護士登録（第二東京弁護士会）後、ブレイクモア法律事務所等を経て、09年4月「法律事務所おかげさま」を設立。

日本初の介護・福祉系トラブル解決に特化した事務所を標榜する法律事務所として発足。

09年8月ホームヘルパー2級取得。

09年10月視覚障害者移動介護従事者（視覚ガイドヘルパー）取得。

17年11月レクリエーション介護士2級取得。

23年8月保育士試験合格。



## 6 研修実施方法及び注意事項

### (1) 研修受講に必要な環境について

- ①有線等による安定したインターネット接続
- ②パソコン、タブレット端末
- ③その他受講に適した環境（部屋）等

### (2) 研修テキストの入手及び動画へのアクセス方法について

受講料の入金が確認できた事業所には動画配信期間初日の4日前（土日を含む。）までに視聴 URL 等を申込フォームに記載いただいたメールアドレスに送信します。

#### ①研修テキスト URL

研修テキストはテキスト用 URL からダウンロードによる入手をお願いします。

#### ②動画配信 URL

メールに記載された URL を配信期間内にクリックすることで動画にアクセスできます。

### (3) 注意事項について

研修中の映像、音声、画像、資料の一部および無断での複製（録音・録画含む）、転載、送信、放送、配布、貸与、翻訳、変造することは禁止します。

あらかじめ、ご了承ください。

## 7 受講料

### (1) 施設・事業所当たり（参加人数に関係なく）4,400円（内 消費税(10%)400円）

〈事業者：社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会 登録番号 T1350005000595〉

### (2) 「8 申込期間および申込方法」にしたがって申し込まれた事業所・施設に対して申込確認後、参加費振込依頼票を順次送付します。

### (3) 参加される事業所は、送付された参加費振込依頼票により令和5年11月27日（月）から令和5年12月22日（金）までに受講料を振り込んでいただきますようお願いいたします。返金はできません。

《振込に関する注意事項》

- ①送付します参加費振込依頼票による宮崎銀行本・支店でのお振込みの場合のみ、振込手数料は無料になります。
- ②この専用振込依頼票を使用せずに振り込まれる場合は、同封する連絡表に必要事項を記入のうえ、運営適正化委員会宛に FAX にて送信してください。
- ③領収書の発行はいたしません。

## 8 申込期間および申込方法

### (1) 申込期間 令和5年11月8日（水）から令和5年12月4日（月）まで

### (2) 申込方法

以下の各申込方法から選択のうえ施設・事業所単位でお申込みください。

これらの URL に接続するための推奨ブラウザ（インターネット上のホームページを見るためのソフト）は、Microsoft Edge 又は Google chrome になります。

一方、Internet Explorer をご使用の場合、Google フォームは動作しません。（接続できない。）この場合は例えば公式サイトから Google chrome をダウンロードし、インストール後、アドレスバーに Google フォームの URL（https 以下）を打ち込んで、クリックしてみていただきますようお願いいたします。

<参考>ダウンロードページ

Google Chrome <https://www.google.com/chrome/>

Microsoft Edge <https://www.microsoft.com/ja-jp/edge>

①今年度の研修会（セミナー）に参加される施設・事業所  
「令和5年度福祉サービス苦情解決セミナー参加申込書（Google フォーム）」  
からお申し込みください。

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3k-Gqbf\\_\\_HTpKTFuoz1F1CyR00XykQzHtzKUv-Tuu6xG07w/closedform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3k-Gqbf__HTpKTFuoz1F1CyR00XykQzHtzKUv-Tuu6xG07w/closedform)

※県社協ホームページ上からも①のフォームにアクセスできます。

「宮崎県社会福祉協議会ホームページトップ」→「お知らせ」→

「研修・講座」（福祉サービス苦情解決セミナー申込）

ホームページ URL <http://www.mkensha.or.jp/>

※スマートフォンやタブレットについては、下の QR コードから申込フォームに直接アクセスできます。

※カメラ付パソコンについては、Google chrome と ScanQR アプリをダウンロードしている場合のみ、下の QR コードを読み込むことができます。

②今年度研修会に参加 QR コード



(3) 参加申込受付完了後、確認メールを送信しますので、必ず御確認ください。

※この確認メールが「迷惑メール」として処理されることがあります。

場合によっては、「迷惑メールホルダー」の確認をお願いします。

## 9 個人情報の取扱いについて

申込時に記載された個人情報は、本研修会の運営管理及び本委員会が今後実施します研修会等の案内にのみ利用させていただきます。

## 10 苦情解決体制整備状況調査結果のホームページへの掲載

本運営適正化委員会では、社会福祉法第82条の規定に基づく福祉サービスの向上に資するため、今回ご案内をしている苦情解決セミナーに加えて、県内社会福祉事業所の苦情解決体制整備状況を把握し、その結果を事業所の皆さまに情報提供することにより、苦情解決体制の整備に少しでも役立てていただくことをねらいとして毎年度苦情解決体制整備状況調査を実施しております。

昨年度は障がい児・者福祉施設（就労継続支援A型・B型、放課後等デイサービス等）を対象に調査を実施し、ご回答いただきました内容を下記ホームページに掲載しております。ホームページをご覧ください、今回の研修と合わせてさらによりよい施設・事業所運営を目指していただけたら幸いです。

※宮崎県社会福祉協議会ホームページ (<http://www.mkensha.or.jp/>) のトップ画面下にあります関係先リンク集「福祉サービス運営適正化委員会」のページにて公開しております。なお、このホームページには児童福祉施設（令和2年度調査）、高齢者・生活保護福祉施設（令和3年度調査）も掲載しております。

## 11 問い合わせ先

【事務局】 社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会  
宮崎県福祉サービス運営適正化委員会（事務局長：木原）  
〒880-8515 宮崎市原町 2-22  
T E L 0985-60-0822 F A X 0985-60-0823  
メールアドレス [unei@mkensha.or.jp](mailto:unei@mkensha.or.jp)