

大福祉発第1660号
令和7年9月24日

関係各位

社会福祉法人
大分県社会福祉協議会事務局長
(公印省略)

「令和7年度 福祉サービス苦情解決セミナー」の開催について

時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

また、本会事業の推進につきましては、平素からご支援ご協力いただき、厚くお礼申し上げます。

さて、標記セミナーを別添「開催要綱」のとおり開催しますのでご案内いたします。

参加申込については、開催要綱の参加申込書をFAX等で送信してください。
対象職員の参加についてご配慮賜りますようお願いいたします。

【担当】

社会福祉法人大分県社会福祉協議会
大分県福祉サービス運営適正化委員会 川島 板井
TEL : 097-558-0301 FAX : 097-558-1635

令和7年度 福祉サービス苦情解決セミナー 開催要綱

1 目的

福祉サービス事業提供者の苦情解決の責務は、社会福祉法第82条において「社会福祉事業の経営者は、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」と定められています。

社会福祉事業の経営者は、常に利用者主体の質の高い福祉サービスの提供を行い、苦情などへの適切な対応と解決に努める義務を負っています。また、苦情の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につながります。

本セミナーは、福祉サービス事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員及び関係役職員の皆様に、苦情対応の実践的な対応方法などについて研鑽を深めていただくことにより、組織として苦情解決の取組を強化し、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

社会福祉法人大分県社会福祉協議会 大分県福祉サービス運営適正化委員会

3 日時

令和8年1月29日(木) 13:30~16:30 (受付開始13:00)

4 会場

大分県社会福祉介護研修センター 3階 大ホール
〒870-0161 大分市明野東3丁目4番1号 TEL:097-552-6888

5 参加対象

福祉サービス事業所(社会福祉法第2条に規定する第一種、第二種社会福祉事業)における苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員及び関係役職員

6 日程

13:00~13:30	受付
13:30~13:40	開会・オリエンテーション
13:40~16:30 (休憩を含む)	講義・演習 「カスタマーハラスメントへの対応と寄り添いの実践」
16:30~	閉会

【講師】

溝部 一夫(みぞべ かずお)氏
WELL WAVE(ウェル・ウェイブ) 代表
アクティブ・サポート・ネットワーク株式会社 専任講師

プロフィール

西日本短期大学法学科社会福祉法学コースを卒業後、障がい者支援施設や特別養護老人ホームの介護職を経て、福岡介護福祉専門学校の専任教員として指導した経験を持つ。

現在はWELL WAVE(ウェル・ウェイブ)の代表として、福祉・医療分野を中心とした研修・講座の講師など幅広く活躍している。

7 定員 120名

※先着順で定員に達し次第、締め切らせていただきますので、あらかじめご了承ください。
※定員に達した場合は、本会ホームページ上でお知らせします。

8 参加費 1人 3,000円(10%対象 消費税額273円・税込)

※当日、現金でのお支払いはできません。

9 参加費のお支払い・申込み方法

(1) 参加費は、令和8年1月9日(金)までに以下の口座にお振込みください。

【振込先】大分銀行 ソーリン支店 普通預金 口座番号 0729312
口座名義 社会福祉法人 大分県社会福祉協議会 事務局長 二日市 聖子
シャイフクホウジン オイケンシャイフクキョウギカイ ジムキョクチョウ ツカイチ ショウコ

【留意事項】①振込手数料は受講者の負担とさせていただきます。

②振込名義は必ず「9法人名」としてください。

例) 社会福祉法人豊後会の場合は「9(福)豊後会」となります。

③参加申込書に記載した振込予定日に振込ができない場合は、本会までご連絡ください。

④欠席された場合は原則として返金いたしません。後日、事業所宛に欠席者の資料を送付いたします。

⑤振込用紙の控えをもって領収書に代えさせていただきます。

インボイス登録番号記載の請求書は、お申込み時に希望された方にのみ、メールにて送付いたします。

(2) 参加申込は、別紙参加申込書に必要事項をご記入の上、令和7年12月25日(木)までにFAXでお申し込みください。

定員に達する等、参加できない場合のみ事務局からご連絡いたします。

(3) 申込における個人情報については、本セミナーにて使用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

10 その他

(1) セミナー会場周辺の坂道や信号機のない交差点において交通事故が多発していますので、交差点での一旦停止や左右の安全確認を徹底してください。

(2) 自然災害等で、セミナーの開催が困難であると判断したときは、ホームページ等によりお知らせします。

(3) セミナー会場は空調管理に努めていますが、体感温度には個人差がありますので、温度調整のできる服装でお越しください。

(4) 感染予防については各自マスク着用など十分な対策をして来場ください。

11 参加申込み・問い合わせ先

社会福祉法人大分県社会福祉協議会

大分県福祉サービス運営適正化委員会(担当:川島、板井)

〒870-0907 大分市大津町2丁目1番41号(TEL:097-558-0301 FAX:097-558-1635)

E-MAIL: tekisei@oitakensyakyō.jp

*本会は適格請求書発行事業者です(登録番号:T6-3200-0500-0478)

【アクセス】



交通手段

バスをご利用の方

大分バス 大分駅前3番 のりば

「明野団地（大分高校）行き」(E41) → 「さつき町」下車 徒歩約3分

※代表的な経路のみを掲載しております。

※その他経路や時刻表、運賃については、

お手数ですがバス会社のホームページをご覧になるか、営業所へお問い合わせください。

駐車場のご案内

