

令和8年度 福祉サービス苦情解決制度研修会 開催要項

1 目 的

社会福祉事業の経営者には、社会福祉法第82条に基づき、利用者等からの苦情を適切に解決するための体制を整備し、その適正な運営に努めることが求められています。

苦情解決制度は、利用者の権利擁護を図るとともに、サービスの質の向上や事業運営の透明性・信頼性の確保につながる仕組みです。利用者や家族が安心して意見や要望を伝えられる環境を整え、苦情をサービス改善の機会として活かすことは、事業所が課題を把握し、福祉サービスの質の向上へつなげる上でも重要な役割を果たします。

本研修会は、苦情解決制度の趣旨や基本的な考え方をはじめ、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の役割、苦情への適切な対応方法等について学び、苦情解決体制の充実を図ることを目的として開催します。

2 主 催 山口県福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 令和9年1月19日（火）13時30分から16時まで

4 開催方法 オンライン研修（Zoomによるライブ配信）
※ライブ配信後、後日オンデマンド配信を実施します。

5 対 象 者 県内福祉サービス事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者
及び第三者委員等、苦情解決に関わる方

6 定 員 500名（先着順 500アカウント分）

7 参 加 費 無 料

8 日程、内容、演題及び講師

開催日	時 間	内 容・演 題・講 師
令和9年1月19日（火）	13:00～13:30	ログイン・入室開始
	13:30～13:40	開 会・オリエンテーション
	13:40～13:50	【報 告】 「山口県福祉サービス運営適正化委員会での苦情受付状況について」 山口県福祉サービス運営適正化委員会 事務局
	13:50～15:50	【講 演】 「事業経営の視点から苦情解決のあり方を考える」 講師：元 立教大学コミュニティ福祉学部 教授 全社協「福祉サービスの質の向上推進委員会」副委員長 平野 方紹（ひらの まさあき）氏
	15:50～	事務連絡
	16:00	閉 会

※進行により多少時間が前後することがございますので、あらかじめご了承ください。

9 申込方法

- (1) 下記の URL 又は右の二次元コード「参加申込フォーム」に必要な事項を入力し、送信してください。1 回の申込みで3名の申込みが可能です。

申込 URL : <https://forms.cloud.microsoft/r/j0ne9sENcs>



参加申込フォーム

- (2) 申込締切日 令和8年12月22日(火)

10 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みに使用します。

11 オンライン及びオンデマンド配信

- (1) 視聴のための通信環境や機材は各自で御用意ください。なお、パソコンでの視聴を推奨します。
- (2) オンライン参加用の URL は、1 月 1 4 日 (木) までに、御登録のメールアドレスに送信します。メールが届かない場合は、迷惑メールフォルダを確認の上、下記事務局へお問合せください。
- (3) 資料は、(2) のメールで御案内しますので、各自でダウンロードしてください。
- (4) 1 アカウントで複数名の視聴が可能です。今後の研修の参考とさせていただくため、参加された方はアンケートへの回答に御協力ください。
- (5) 研修 2 週間後を目安にライブ配信当日の講演を録画し、オンデマンド配信を行います。Zoom ミーティング形式のため、参加者の映像・音声・表示名が録画に含まれる場合があります。あらかじめ御了承ください。

12 その他

- (1) やむを得ない事情により研修会を延期又は中止する場合は、御登録のメールアドレスにお知らせするとともに山口県社会福祉協議会ホームページに掲載します。
- (2) 本研修に関する情報は、県社協ホームページの「福祉サービス運営適正化委員会のお知らせ」欄に掲載しています。

運営適正化委員会 URL <https://www.yamaguchikensyakyo.jp/untekinews/>

[山口県社協ホームページ](#) → [くらしの相談](#) → [福祉サービス運営適正化委員会](#) → [福祉サービス運営適正化委員会のお知らせ](#)

- (3) 講演内容の録音・録画や資料の無断転載・二次利用は固くお断りします。

13 問合せ先

山口県福祉サービス運営適正化委員会 事務局

(社会福祉法人 山口県社会福祉協議会)

〒753-0072 山口市大手町 9-6 山口県社会福祉会館内

T E L : 083-924-2837 (9 : 00 ~ 16 : 30) 土日祝を除く / F A X : 083-924-2793

E-mail : kujou@yg-you-i-net.or.jp

※電話が繋がらない場合はメールにてお問合せください。

14 講師プロフィール

元 立教大学コミュニティ福祉学部 教授
全国社会福祉協議会
「福祉サービスの質の向上推進委員会」副委員長



平野 方紹（ひらの まさあき）氏

【現職】

立教大学コミュニティ福祉学部 キャリア支援講師
秀明大学看護学部 非常勤講師
国立武蔵野学院附属人材育成センター・国立障害者リハビリテーションセンター学院
非常勤講師（専攻：社会福祉行政 福祉サービス供給体制論 公的扶助論 障害福祉論）
主な担当科目：社会福祉学

【主な経歴】

昭和55年 埼玉県職員採用
生活福祉部障害福祉センター準備室、障害者リハビリテーションセンター、
障害福祉課身体障害福祉係、入間福祉事務所、障害福祉課精神薄弱福祉係、
高齢者福祉課老人福祉施設係、埼玉県自治研修センター（政策研究担当）
平成11年 厚生省出向 厚生省社会・援護局企画課社会福祉専門官
13年 厚生労働省社会・援護局総務課社会福祉専門官
14年 埼玉県帰任 埼玉県健康福祉部障害者福祉課市町村支援担当主査
16年 日本社会事業大学社会福祉学部福祉計画学科准教授
24年 立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科准教授
25年 同 コミュニティ福祉学部福祉学科 教授（令和3年定年退職）

【学歴】

日本社会事業大学社会福祉学部社会事業学科卒業
埼玉大学大学院経済科学研究科修了：修士（経済学）

【社会的活動（主なもの）】

厚生労働省障害者総合支援法対象疾病検討会副会長、川越市社会福祉審議会委員（児童福祉専門分科会会長）、新座市障がい者施策委員会委員長、志木市自立支援協議会会長 全国社会福祉協議会福祉サービスの質向上推進委員会副委員長 他

【最近の著作（主なもの）】

『社会福祉政策研究の課題』（共著）中央法規 2004
『地域福祉計画の理論と実践』（共著）ミネルヴァ書房 2005
『障害者自立支援法と応益負担』（共著）かもがわ出版 2006
『福祉事務所運営論』（共著）ミネルヴァ書房 2006
『障害者自立支援法ハンドブック』（監修）ぎょうせい 2006
『福祉労働とキャリア形成』（共著）ミネルヴァ書房 2007
『障害者虐待—その理解と防止のために』（共著）中央法規 2012
『基礎から学ぶ社会保障』（共著）自治体研究社 2013
「障害者差別解消法の意義と課題—成立の経緯と差別解消への期待—」『実践成年後見』第66号 2016
『共に生きるための障害福祉学入門』（共著）大月出版 2018
『貧困プログラム—行財政計画の視点から—』（共著）関西学院大学出版会 2019
「福祉計画化の理論と福祉行政計画の現状と課題」『社会福祉研究』第148号 2023