

## 令和8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8年7月17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週間後目途)から9月30日（水）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 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 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8年7月3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 ☆

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・東京医療保健大学大学院 兼務教員  
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：社会福祉行財政 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、自治研修センター  
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）

《主な社会的活動》

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の向上推進委員会副委員長 他

# 令和8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](mailto: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 会場参加申込について、定員超過のため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の方には、開催日後視聴用 URL をご案内します。(録画は禁止)
- 2 自然災害等により、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/>)