

令和7年度 福祉サービス苦情解決事業研修会（苦情解決責任者、  
苦情受付担当者、第三者委員会委員等）開催要綱

## 1.趣 旨

社会福祉事業の経営者は、社会福祉法の定めにより、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情解決に努めることとされています。その苦情処理においては、苦情を密室化することなく、適切な対応により円滑・円満な解決に取り組み、利用者との信頼関係を確保することが重要です。

このため、事業者段階における苦情解決を支援し、福祉サービスの更なる質の向上を図ることを目的に、福祉サービス事業者および第三者委員会委員を対象とする研修会を開催する。

## 2.主 催

山梨県福祉サービス運営適正化委員会  
山梨県社会福祉協議会

## 3.研修の概要

（１）テーマ 「福祉分野におけるカスタマーハラスメント対応」

（２）日 時 第1回 7月24日（木）  
午後1時30分～4時（受付：午後1時）

第2回 7月25日（金）  
午前10時～12時30分（受付：9時30分）

第3回 7月25日（金）  
午後1時30分～4時（受付：午後1時）

3回とも同じ研修内容です。

（３）講 師 ラッセルズ株式会社 小杉 祥子氏

（４）対 象 福祉関係事業所における苦情責任者、受付担当者、第三者委員  
（1事業所につき1名の参加とする）

（５）定 員 各回100名（先着順、定員になり次第締め切り）

(6) 会 場 リッチダイヤモンド総合市民会館 大会議室 (3階)

甲府市青沼3丁目5-44 055-231-1951

(駐車場に限りがありますので、できる限り公共交通機関をご利用ください)

#### 4. 申込

(1) 申込期間 令和7年6月2日(月) 9:00~6月20日(金) 17:00まで

(2) 申込方法 下記のリンク、またはQRコードからお申込みください。  
山梨県社会福祉協議会ホームページのトップページ→新着情報→苦情解決研修会からも申込フォームにアクセスできます。

<https://forms.gle/vbDehUeTSu7gEW6D7>



#### 5. 受講決定

申込受付期間終了後、登録いただいたメールアドレスに送信します。

#### 6. 個人情報の取扱い

本研修会の申込者に係る個人情報は、本会の「個人情報の保護に関する方針 (プライバシーポリシー)」に基づき適切に取り扱うこととし、他の目的で使用することはありません。