

令和6年度 福祉サービス苦情解決セミナー開催要綱

1. 趣 旨	社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者には、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上を図るため、福祉サービスの利用者等から寄せられる苦情に適切に対応し、解決することが義務づけられています。 本セミナーは、各事業者の苦情解決事業への一層の理解と、苦情解決体制の整備・充実等について研鑽を深めるとともに、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員等の資質の向上を図ることを目的に開催します。
2. 主 催	群馬県福祉サービス運営適正化委員会
3. 対象者	(1) 社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業を行う施設の 苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員等 (2) その他本セミナーに関心をお持ちの方
4. 開催方法	参集およびオンライン (zoom)
5. 研修内容	テーマ：「福祉施設等におけるカスタマーハラスメントの傾向と対策」 講師：弁護士法人おかげさま 代表弁護士 外岡 潤 氏
6. 開催日	令和7年3月7日（金） 13：30～15：00
7. 開催場所	(1) 参集：群馬県社会福祉総合センター 8階 大ホール (2) オンライン：zoom により開催
8. 予定人数	(1) 参集：300名 (2) オンライン：100名
9. 受講料	無料
10. 申込方法	下記 URL より受講申込用 web ページへ移動し、必要事項をご記入の上、お申し込みください。 受講申込用 web ページ：https://logoform.jp/f/0bZ2P ※一度のお申込みで3名までお申込みができます。 4名以上のお申込みの場合、お手数ですが複数回のお申込みをお願いいたします。 ※同一施設内で受講方法が参集とオンラインで分かれる場合、参集の方とオンラインの方をそれぞれ分けてお申し込みください。 ※受講される方に手話や要約筆記などの合理的配慮が必要な場合、申込ページ内下部の備考欄にその旨をご記入の上、お申し込みください。 ※予定人数を越えてお申込みがあった場合、お申込みいただいた後に参加方法の変更や参加お断りのご連絡をさせていただく場合がございます。

11. 申込期間	令和7年2月3日（月）午前9時～2月21日（金）午後5時まで ※予定人数を越えてお申込みがある場合、申込期間終了前に申込を終了する場合がございます。 ※申込期間終了後、受講決定のご案内をメールにて送付いたします。 メールは申込時に入力したメールアドレスへ送付いたします。 ※オンラインでの受講をお申込みいただいた方には、申込期間終了後、zoomURL およびミーティング ID、パスコードを、申込時に入力したメールアドレスへ送付いたします。 3月5日（水）を過ぎても送信されない場合、下記問合せ先へご連絡ください。
12. その他	参集にて研修にご参加される場合、お車にてご来場された際には、駐車場が詰込み駐車、もしくは会場から離れた場所にある駐車場への駐車をお願いする場合がございます。 会場から離れた駐車場の場合、駐車場から会場まで徒歩で10分以上かかる場合もございますので、お時間に余裕をもってご来場くださいますようお願いいたします。
13. 問合せ先	福祉サービス運営適正化委員会 事務局 〒371-8525 群馬県前橋市新前橋町 13-12 TEL 027-255-6669 FAX 027-255-6173

■講師紹介

（プロフィール）

1980 年 札幌生れ。

99 年 東京大学文科 I 類入学、2005 年に司法試験合格。

2007 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、城山総合法律事務所を経て、2009 年 4 月「法律事務所おかげさま」を設立。

2009 年 8 月ホームヘルパー2 級、10 月視覚ガイドヘルパー取得。

2017 年 11 月レクリエーション介護士2 級取得

2023 年 8 月保育士試験合格

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。

「和の弁護士」として、トラブルを対話によりできる限り平和的に解決し、またセミナー等で予防策を現場に伝える。

セミナーでは専門的な話を分かりやすく、楽しく説明することを得意とし、年間50 件以上をこなす。特に独自の経験と論理に基づいた介護トラブルの回避に関するセミナーには定評がある。

（著 書）

「弁護士が教える親の介護で困ったときの介護トラブル解決法」（本の泉社）

「60 分で分かる！障害者総合福祉法超入門」（技術評論社）

「介護トラブル相談必携（第二版）」（民事法研究会）

「実践 介護現場における虐待の予防と対策」（同）

「介護職員のためのリスクマネジメント養成講座」（レクシスネクシス・ジャパン）

他多数