

令和7年度

「福祉サービス苦情解決第三者委員研修会：内陸」開催報告

1 開催日時 令和7年11月26日（水）13:00～16:00

2 会 場 TISカンファレンスセンター「C会議室」

3 内 容
【講義・演習】 「苦情解決における第三者委員の役割について」

講 師 東北福祉大学 総合福祉学部
教 授 菅原 好秀 氏



4 参加対象 福祉関係事業所の施設長、管理者、第三者委員、市町村職員、社協職員などなど

5 参加状況

事業所種別	高 齢	障がい	児 童	その他	計
法人・団体	8	9	5	3	25
人数(人)	13	13	5	4	35

※法人・団体の事業所種別、人数は重複しているところがあります。

6 おわりに

施設、事業所等の第三者委員や施設長、職員の皆様、大変お忙しいところ多数ご参加いただきありがとうございました。

このたびの研修は、今年度最後の研修会となりました。庄内会場に引き続き、第三者委員の重要性や役割をわかりやすく講師の菅原先生に御講義いただきました。

寄せられたアンケートでは「第三者委員としての役割を理解することができた。」「第三者委員になったばかりで内容がわからなかつたが今後参考にしたい。」などの御意見をいただきました。また、菅原先生の講義で印象に残つたのが「オープンドイアローグ」という言葉でした。その意味は「苦情解決をしない技法・話を最後まで関心を持って聞き切る」という話に参加者が頷き、「そういうこともあったのか」という驚きが伝わってきました。

庄内会場では苦情解決は「三方よし」利用者・職員・施設が幸せになるため方向性を見出すこととのお話がありましたが、今回の研修は、新しい解決法を教えていただき、ボリュームアップした内容で講義をしていただきました。

この研修会を通して、皆様の頷きと驚きが、今後の施設や事業所の運営や第三者委員の役割に少しでも活かされることを願います。

お寄せいただいたアンケートは今後の研修会の参考にさせていただき、より良い研修会を開催したいと思います。ありがとうございました。