

# 令和7年度第1回福祉サービス苦情相談事業研修会 開催要領

## 1. テーマ

### 「苦情における法的解釈を学ぶ～裁判例、事例から学ぶ苦情対応～」

日頃の支援の中で、利用者同士のトラブルや支援内容への不満、説明不足などから苦情へ発展してしまう場合があります。中には、突然慰謝料を請求されたり、逆に利用料の支払いを拒否されたり、職員の対応が権利侵害ではないかと申し出を受けるケースもあります。

そこで、今回の研修では、日本初の介護・福祉系トラブル解決に特化した法律事務所を発足され、年間50件以上のセミナーを実施されている、「弁護士法人おかげさま」の外岡 潤 弁護士をお招きし、苦情対応を法的観点から講義いただき、日常的に備えるべき対策や心構えを学ぶ機会とします。

## 2. 講師

### 弁護士法人おかげさま 代表弁護士 外岡 潤氏

#### 【講師プロフィール】

1980年 札幌生まれ。

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



## 3. 開催日時 令和7年8月25日(月)

午後1時30分～午後3時30分 (開場・受付は午後1時00分から)

## 4. 会場

名古屋市総合社会福祉会館7階 研修室

(住所 名古屋市北区清水四丁目17番1号 総合社会福祉会館)

## 5. 対象

苦情解決責任者・苦情受付担当者・その他苦情対応にかかわる職員

## 6. 参加費

(1)福祉サービス苦情相談センターと契約のある事業所の職員は【**無料**】

(2)名古屋市社会福祉協議会の会員で福祉サービス苦情相談センターと契約のない事業所の職員は **1,000 円**（当日会場で現金徴収）

(3)名古屋市社会福祉協議会の会員以外の事業所の職員は **3,000 円**（当日会場で現金徴収）

\* 契約、入会の有無が不明の場合は、下記(9. 問い合わせ先)へお問合せ下さい。

## 7. 定員 100名

申込先着順で、定員を超える申込があった場合は、福祉サービス苦情相談事業契約事業所様を優先させていただきます。また一事業所あたりの人数を制限させていただく場合があります。

## 8. 申し込み方法

下記 URL または二次元コードからアクセスいただき、**8月12日(火)**までにお申し込みください。

<https://tayori.com/form/68d146f1962e1f23c3f888452aef96da67793fe9/>



送信されますと、受付完了のメールが自動返信されます。  
開催一週間前までに、受講可否についてのご案内をお申し込み者のメールアドレスへご連絡いたします。

## 9. 問い合わせ先

〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目17番1号

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター

担当: 倉・西岡 Tel(052)911-3193

## 10. その他

●お申し込み後に参加できなくなった場合は、早めにご連絡ください。また、当日体調のすぐれない方は参加をご遠慮ください。

●公共交通機関での来所をお願いいたします。

### <会場案内図>

地下鉄名城線「黒川駅」下車  
①番出口 徒歩約7分

