

令和7年度福祉サービス苦情解決研修会

(WEB研修会) 開催要項

1 趣 旨

社会福祉法第82条には、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、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。」と規定されており、社会福祉事業の経営者は、常に利用者主体の質の高いサービスの提供と、苦情などへの適切な対応と解決に努める義務があります。この研修は、福祉サービス事業所の職員が利用者の声や苦情をどのように受け止め、日々の支援やサービス改善につなげていくかを学ぶことを目的としています。

苦情は単なる不満ではなく、サービスの質を高めるための大切な手がかりであり、利用者の声に耳を傾ける姿勢を持ち、組織として体制を整えることで、安心して声を届けられる環境をつくることができます。研修では、苦情解決責任者や受付担当者、第三者委員の役割を理解し、事例を通して具体的な対応方法を考えます。こうした取り組みを通じて、利用者と職員がともにより良い福祉サービスを築いていく意識を高めることを目指します。

2 主 催 社会福祉法人佐賀県社会福祉協議会、佐賀県福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 令和8年2月13日（金）

【午前の部】 9:30～12:30

【午後の部】 14:00～17:00

※午前の部、午後の部は
同じ内容です。

4 会 場 ※オンライン（Zoomでのライブ）による研修ですので、参加者それぞれの職場等での受講となります。

5 参加対象 福祉サービス事業所（社会福祉法第二条に規定する第一種、第二種社会福祉事業）における苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員及び関係役職員

6 研修日程・内容

時間		内容
(午前の部)	(午後の部)	
9:00～ 9:20	13:30～13:50	受付
9:30	14:00	開会
9:30～ 9:40	14:00～14:10	委員長挨拶、事務局説明（10分）
9:40～12:30	14:10～17:00	講義・演習（170分） 「利用者との信頼関係を築く苦情対応 ～安心して伝えられる環境づくり～」
12:30	17:00	閉会

7 講 師

溝部 一夫 (みぞべ かずお) 氏

WELL WAVE (ウェル・ウェイブ) 代表

福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程指導者

社会福祉主事/介護福祉士/介護支援専門員

8 募集人員 午前の部、午後の部 各 100 名（合計 200 名）

※それぞれ定員を超えた場合は、希望に沿えない場合があります。ご了承ください。

9 参 加 費 1人 2,000 円

※開催日の 10 日前を目途に「**参加決定書兼払込取扱票**」を送付しますので、記載された期日までにお振込みください。

10 参加申込み

(1) 「**参加申込書**」によりメールまたは FAX いずれかで、令和 8 年 1 月 16 日（金）までにお申し込みください。

メールアドレス : tekiseika@sagaken-shakyo.or.jp

ファックス : 0952-28-4950

(2) 開催日の 10 日前を目途に「**参加決定書兼払込取扱票**」を送付しますので、届かない場合はご連絡ください。

(3) 参加申込後のキャンセルは、必ず 1 週間前までにお知らせください。その後のキャンセルは参加費全額をいただきます。

11 受講方法

(1) 参加決定書送付後、申込書に記載されたメールアドレスあてに受講いただくための Zoom の URL 及びミーティング ID、パスコード、また、講師テキスト、受講者アンケートを送信いたします。※必ず申込時の指定のメールアドレスをご確認ください。

(2) 受講中は、Zoom 内でのグループ分け等が何回かありますので、Zoom は最新のものをお使いください。また、パソコン 1 台につき 1 名の参加をお願いします。

12 申込先及びお問い合わせ先

佐賀県社会福祉協議会 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事務局

〒840-0815 佐賀市天神一丁目 4 番 15 号

TEL : 0952-23-2151 FAX : 0952-28-4950 担当 : 岡本