

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	※午前の部、午後の部は 同じ内容です。
【午後の部】	14 : 00 ~ 17 : 00	

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 名の参加でお願いします。

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