

令和7年度福祉サービス苦情解決研修会開催要項

「苦情解決能力の向上を目指して」 ～苦情対応の実践力強化する～

1 趣 旨

社会福祉法では、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉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。」としています。こうした苦情や意見に向き合い、適切な対応をすることで、利用者は安心してサービスの利用を継続することができ、事業所にとっても、職員の意識改革や業務の改善・サービスの質の向上に繋がります。

苦情内容も多様化・複雑化・困難化する中、職員の対応についての苦情も多く、職員の方が適切な苦情解決能力を身に付けることは、自身の負担を軽減し、よりよい業務を継続していくためにも必要性が高まっています。

本研修は最近の苦情・クレームの実情を踏まえ、時代に合った対応力の強化などを目的に開催いたします。今年は苦情の本質や正しい法律知識を理解した実際の対応力の向上を狙いに、1日の研修プログラムとなっております。

2 主 催 社会福祉法人静岡県社会福祉協議会 静岡県福祉サービス運営適正化委員会

3 開催日程 (※ 各回 午前10時から午後4時15分まで)

地 区	開 催 日	会 場
東 部	令和7年10月15日(水)	沼津商工会議所会館 4階大会議室 (沼津市米山町6-5)
中 部	令和7年10月22日(水)	静岡音楽館A01 7階講堂 (静岡市葵区黒金町1番地の9)
西 部	令和7年11月6日(木)	アクトシティ浜松コンGRESセンター43, 44 会議室 (浜松市中央区板屋町111-1)

4 対 象 福祉サービス提供事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、 第三者委員、本研修に関心のある役職員等

5 定 員 各会場60人(計180人) (応募が多数の場合は、抽選となります御了承ください。)

6 受講料 静岡県社会福祉協議会 会 員 1人 5,000円(税込) 同 非会員 1人 7,000円(税込)

7 申込方法

受付期間：令和7年8月1日（金）から令和7年8月22日（金）まで

下記 URL もしくは QR コードから申し込みください。

短縮 URL ⇒ <https://qr.paps.jp/wifa>

QRコード⇒



*「QR コード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。

※受講者 1 名ごとにお申し込みが必要です。

※「受付完了メール」を自動送信します。（注意：受講決定ではありません）

受付完了メールが届かない場合は、下記、問い合わせ先に御連絡ください。

8 受講決定・受講料のお支払いについて

申込締切後、受講の可否については、別途お知らせいたします。

併せて、受講料のお支払いについて「請求書」を同封いたします。

9 キャンセルについて

受講料お支払い後のキャンセルについては受け付けておりません。

なお、参加者の変更は可能です。

（注意：受講料の返金はいりません。御了承ください。）

10 個人情報の取扱いについて

本研修会申込者の個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき、本研修会の運営に係る目的のみに使用し、他の目的で使用することはありません。なお、本会プライバシーポリシーは、ホームページに掲載しております。（<http://www.shizuoka-wel.jp/>）

11 お問い合わせ

静岡県社会福祉協議会福祉企画部地域福祉課 渡瀬、増井

TEL054-254-5224／FAX054-251-7508

E-mail : kujou@shizuoka-wel.jp

◆本開催要項は、本会ホームページ（<http://www.shizuoka-wel.jp/>）に掲載しています。

12 研修内容

- (1) 講師 午前の部：弁護士 若狭 秀和 氏
 午後の部：認定社会福祉士 古井 慶治 氏

(2) 内 容

(午前の部) 説明：福祉サービス運営適正化委員会事務局

時間	区分	学 習 内 容
10:30	オリエンテーション	「令和6年度の苦情相談の概要と対応」 ・苦情解決の体制づくり

(午前の部) 講師：弁護士 若狭 秀和 氏

時間	区分	学 習 内 容
10:45	講 義	苦情対応に関する法的枠組み 苦情解決合議体の経験から見えてくること
		人権意識とサービスの質 裁判例から学ぶ法的責任
		苦情を組織改善とサービス向上に繋げる 現場スタッフが知るべき法的知識と実践指針

(昼休み) 12:00～13:00

(午後の部) 講師：認定社会福祉士 古井 慶治 氏

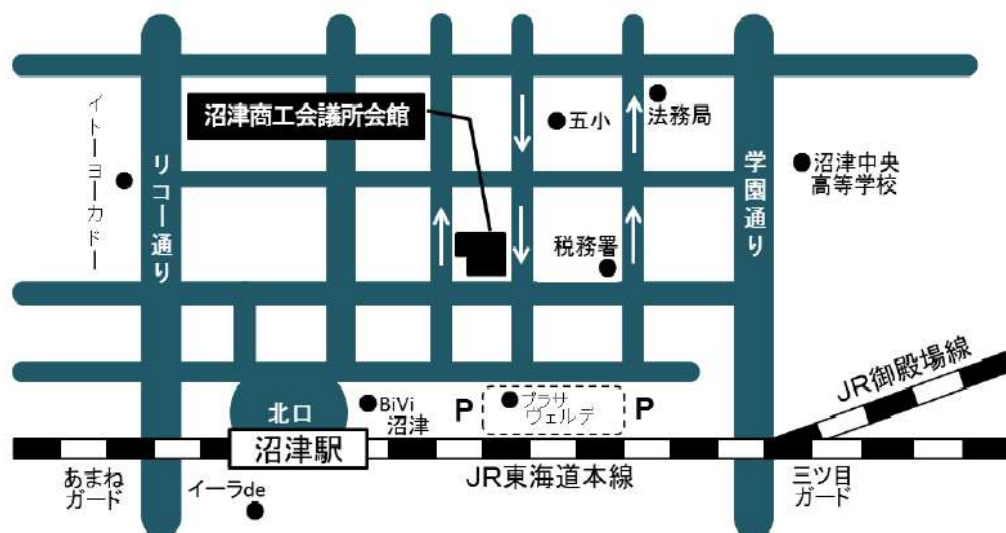
時間	区分	学 習 内 容
13:00	講 義 1	苦情対応の実践力強化に向けて ・苦情受付担当者の役割と留意点
13:50	グループワーク 1	傾聴を中心とした意見交換 ・「どこまでが苦情？ 苦情かどうかの判断は？」 ・まとめ
14:20	休 憩	
14:30	講 義 2	苦情対応に求められるチーム力 ・苦情の要因分析と組織運営の留意点
15:20	グループワーク 2	傾聴を中心とした意見交換 ・「苦情が起こるのは問題のある職員の責任？」 ・まとめ
16:00 16:15	閉 会	アンケート記入、解散

※当日の進行状況によって若干変更することがございます。(適宜休憩あり)

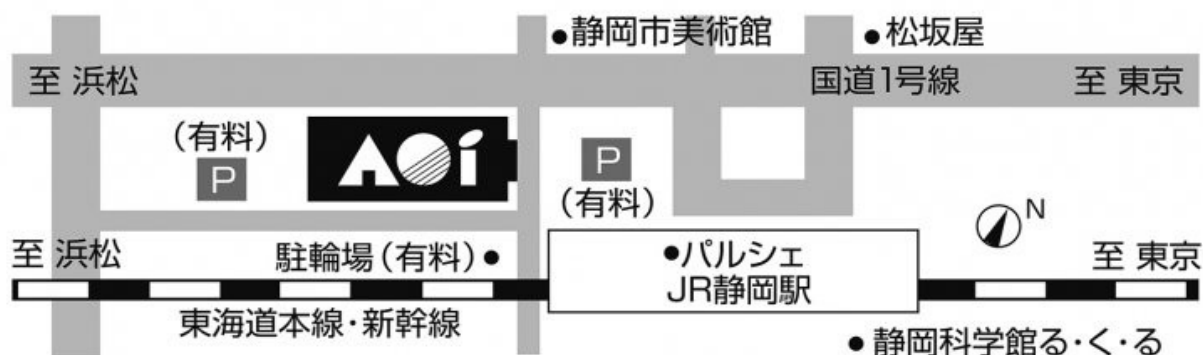
※受講決定後に、グループワークの内容に則した事例を募集いたします。

必須ではありませんが、対応に困難されている又はされた事例等のご提出にご協力をお願いします。

○東部会場 沼津商工会議所 （沼津駅北口から徒歩5分）



○中部会場 静岡音楽館 AOI （静岡駅北口から徒歩3分）



○西部会場 アクトシティ浜松コンgressセンター （浜松駅北口から徒歩5分）

