

令和8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」 ～苦情対応の組織力を強化する～

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。

しかし、苦情内容が多様化・複雑化・困難化する中、利用者・家族への対応に苦慮する事例も多く、職員が適切な苦情解決能力を身に付けることに加え、組織的な対応の仕組みを整えることの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、苦情対応の組織力の強化などを目的に開催いたします。苦情の本質、裁判事例等の法律知識、カスタマーハラスメントの予防等施設管理者、役員にとって有意義な研修プログラムとなっています。

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30分から午後4時15分まで)

地 区	開 催 日	会 場
東 部	令和8年10月23日(金)	沼津市 沼津商工会議所大会議室
中 部	令和8年10月6日(火)	静岡市 静岡音楽館AOI講堂
西 部	令和8年11月18日(水)	浜松市 浜松福祉交流センター大会議室

4 対 象

福祉サービス提供事業所の苦情解決責任者、施設管理者、法人役員、第三者委員（苦情受付担当者、相談員等の受講も可能です）

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8年7月10日（金）から令和8年8月10日（月）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://ourl.jp/7ffvl>

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：受講料の返金はありません。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、松本

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	研修会の目的と令和7年度の苦情相談の概要

(午前の部) 講師：弁護士 若狭 秀和 氏

時間	区分	学 習 内 容 (案)
10:40 ～ 12:15	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 (カスハラの正しい理解・対応)
		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) 12:15～13:15

(午後の部) 講師：認定社会福祉士 古井 慶治 氏

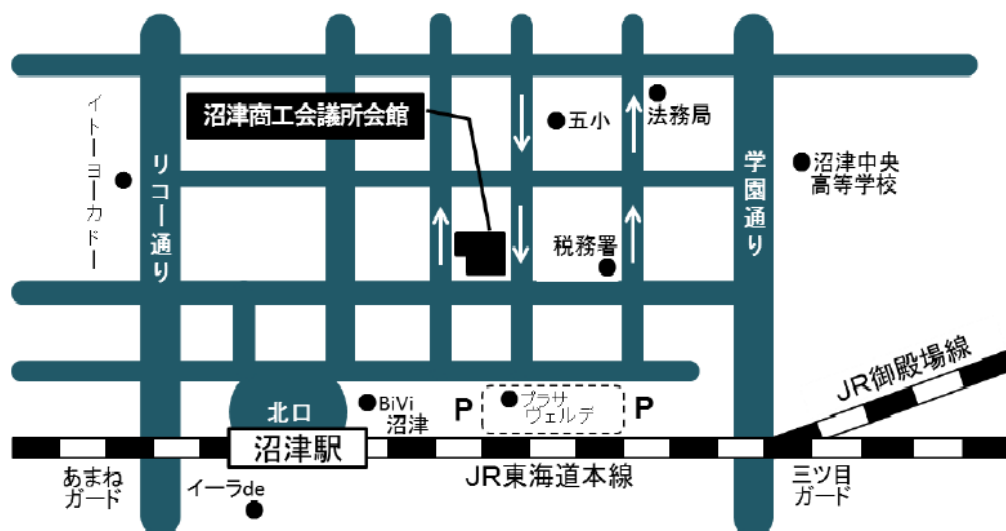
時間	区分	学 習 内 容 (案)
13:15	講 義 1	苦情対応の実践力強化に向けて ・苦情解決責任者の役割と留意点
13:50	グループワーク 1	傾聴を中心とした意見交換 ・「利用者や家族とのコミュニケーション」 ・まとめ
14:20	休 憩	
14:30	講 義 2	苦情対応と組織の改善（リスクマネジメント） ・苦情の要因分析と組織運営の留意点
15:20	グループワーク 2	傾聴を中心とした意見交換 ・「苦情への誠実な対応は組織改善の一步」 ・まとめ
16:00 16:15	閉 会	アンケート記入、解散

※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、苦情が組織改善につながった事例等のご提出にご協力をお願いします。

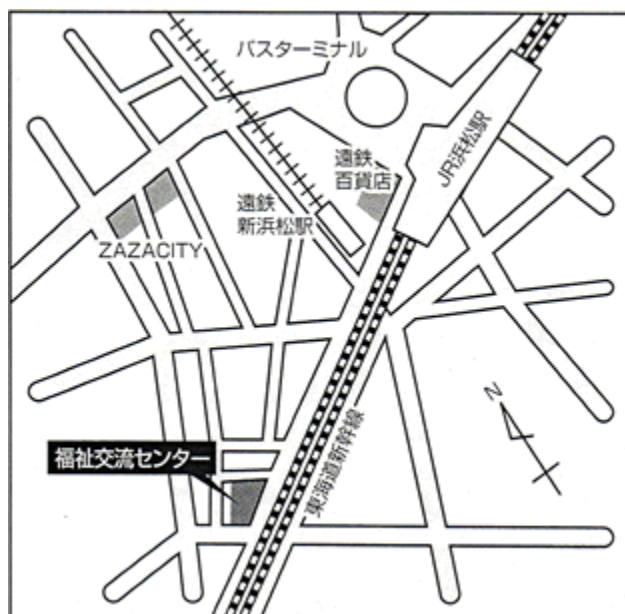
○東部会場 沼津商工会議所 （沼津駅北口から徒歩5分）



○中部会場 静岡音楽館 A01 （静岡駅北口から徒歩3分）



○西部会場 浜松市福祉交流センター （浜松駅北口から高架線路沿いに徒歩10分）



【遠鉄バス】

浜松駅前バスターミナル 4 番乗り場

12 番：高塚・馬郡ゆき

16 番：法枝・小沢渡ゆき

「成子坂」下車 徒歩3分

浜松駅前バスターミナル 5 番乗り場

20 番：入野、山崎、舞阪ゆき

「成子坂」下車 徒歩3分