


令和7年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項

- 1 目的 社会福祉法第82条では、「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」と定めています。
本研修会は、各事業所における事例を踏まえながら苦情への向き合い方を学ぶことで、苦情への対応力を磨き、福祉サービスの向上に寄与することを目的として開催します。
 - 2 主催 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 茨城県運営適正化委員会
 - 3 日時 令和7年7月25日（金）10時00分～16時00分
 - 4 会場 茨城県県南生涯学習センター 多目的ホール
〒300-0036 茨城県土浦市大和町9-1 ウララビル5階
 - 5 対象 福祉サービス事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者等
 - 6 定員 70名
 - 7 受講料 1名5,000円
 - 8 内容 別紙のとおり
 - 9 申込方法
 - (1) 申込期間 令和7年6月9日（月）午前10時から令和7年6月27日（金）正午まで
※ 先着順で受付し、定員に達した場合は、申込期間中であっても受付を締め切ります。
受付を終了した場合は、県社協ホームページでお知らせします。
 - (2) 申込方法 下記（Google フォーム）からお申し込みください。
※ 申込みが完了すると、入力した内容が Google フォームからメールで自動返信されます。しばらく経ってもメールが届かない場合は、申込みが完了していない可能性がありますので、必ず事務局へご確認ください。
- 申込みフォーム <https://forms.gle/7HzPVaC83NRE8hiQ8>
- 
- ※ 茨城県社会福祉協議会のトップページ→「施設・利用者支援」にある「福祉サービスの苦情相談」→ページ下部の「福祉サービス苦情解決研修会」からも申込フォームにアクセスできます。
- (3) 受講決定 令和7年7月9日（水）までに、受講できる方のみへ受講を決定したことをメールでお知らせします。メールに振込口座を記載しますので、期限内に受講

料をお振込みください。なお、振込手数料は受講者の負担となります。

10 その他

- (1) 研修当日、発熱などの症状がみられる場合は、参加をご遠慮ください。
- (2) 茨城県県南生涯学習センターには専用駐車場がないため、近隣の駐車場をご利用ください。なお、駐車料金は受講者の負担となります。
※ウラビル内の隣接する駐車場は「土浦市本庁舎駐車場」で、補助対応はありません。
- (3) 受講料振込後にキャンセルした場合、理由のいかんを問わず、受講料の返金はできませんので、ご了承願います。
- (4) 申込フォームに入力された個人情報は、本研修会の運営管理の目的のみに利用させていただきます。
- (5) 研修内容の録画・録音等は禁止といたします。

11 問合せ先

茨城県社会福祉協議会 運営適正化委員会事務局

〒310-8586 水戸市千波町 1918

TEL 029-244-3147 FAX 029-241-1434

E-mail tekisei@ibaraki-welfare.or.jp

重要 福祉サービス事業所の皆様へ

研修会のご案内はメールで周知しています。

茨城県運営適正化委員会では、毎年福祉サービス苦情解決研修会を行っています。

各事業所への研修案内は、ホームページとメールで周知しております。

今回の研修会に申し込んだ事業所へは、今後の研修会のご案内を、申込時に入力したメールアドレスへ送信いたします。

なお、社会福祉事業従事者研修システムにご登録いただいている方へも、本研修の案内を配信しております。研修システムへの登録も、ぜひご検討ください。

<社会福祉事業従事者研修システムのページ>

茨城県社会福祉協議会のトップページ→「福祉の仕事・研修」にある
「社会福祉事業従事者研修」

https://www.ibaraki-kenshu.jp/kenshu_user/



※今回の研修会には参加せず、研修システムへの登録もする予定はないが、メールで研修の案内を希望する場合は、下記フォームで必要事項を入力してください。

なお、ご登録いただいた情報は、茨城県社会福祉協議会が行う事業以外には使用しません。

メールアドレス登録フォーム <https://forms.gle/yirT3H1Ec4nHfN9DA>



【研修日程】 令和7年7月25日（金）10時00分～16時00分

時間	内 容	
9：30～10：00	受付	
10：00	開会	
10：00～16：00 (途中1時間昼食休憩があります)	講義・演習「苦情解決能力の向上を目指して ～事例を通して対応を学ぶ～」 講師 SANGOU CREATE 代表 山郷 政史 氏	
	【講義1】 クレーム対応の基礎知識と基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例はヘビークレームか？ ～クレームの時代的变化～ ・クレームへの向き合い方を指導する ・そもそもなぜクレームが発生するのか
	【演習1】 グループディスカッション	<ul style="list-style-type: none"> ・テーマ「寄せられるクレームの現状と発生原因」 ・上記テーマに対し、情報交換をおこない、県内事業所のクレーム発生状況を理解する
	【講義2】 再発防止の思考法	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム事例を再発防止に活かす方法 ～因果系列分析の活用～
	【演習2】 原因分析トレーニング	<ul style="list-style-type: none"> ・テキストに記載の事実例を用いて、クレームが発生した原因を分析する ・個人によって分析の方向がズレることを認識し、組織内での改善活動のポイントを理解する
	【講義3】 発生時対応力を磨く	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム解消のステップと注意点 ・クレーム対応に活かす全身傾聴 ・表現の工夫でスムーズな解決に繋げる
	【演習3】 クレーム対応再現トレーニング	<ul style="list-style-type: none"> ・演習1で取り上げた事実例から1つ選び、グループ内でロールプレイを実施する ・ロールプレイを通して、クレーム申立側の心情や観察している点を自覚するとともに、対応の是非を判断する評価眼を磨く
【講義4】 明日からのクレーム対応に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・研修のまとめ 	
16：00	閉会	

<講師プロフィール>

大学卒業後、高齢者介護や障がい者支援の現場で働き、サービスの質・組織力向上・個人のキャリア形成のために人材育成の重要性を知る。その後、教育研修団体に入社、全国で登壇するとともに後進の講師育成に関わる。

平成25年より、大手介護グループ企業にて新規事業として研修サービスの開発に関わる。オフライン・オンライン・オンデマンドのブレンデッドラーニングの提供を通して人材育成を支援。現在は、大手介護事業者にて有料老人ホームの入居促進チームでマネージャーを務める傍ら、全国の研修に登壇している。これまでの累計登壇は約1,000回、延べ受講者数は約70,000人。