

令和7年度福祉サービス苦情解決セミナー

利用者からの苦情をたからものに変える～苦情の中にある成長のタネ～

1 目的

社会福祉法第82条において、福祉サービス事業者には利用者等からの苦情について適切に対応するよう努めなければならないとされています。利用者や家族の置かれている状況は多様であり、福祉サービス事業者が提供するサービスもそれぞれの利用者がおかれた状況や希望に沿う対応が求められています。

今回のセミナーではサービスを提供するにあたって発生した苦情について、その受け止め方、対応について考えることで事業所の組織としての力量を向上させ、福祉サービスの質の向上を目指すことを目的とします。

2 主催

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会、埼玉県運営適正化委員会

3 対象

福祉サービス事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者等。

4 定員

120人（先着順・定員に達し次第締め切ります。）

5 会場

彩の国すこやかプラザ2階 セミナーホール（集合型）

（〒330-8529 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65）

※ただし台風等で交通機関が途絶するなど、開催が困難なことが予想される場合は延期（令和8年2～3月頃）する予定です。その場合は改めてご案内いたします。

6 日時

令和7年10月21日（火）13:00～16:00

7 プログラム（予定。当日の状況により変更になることがあります。）

12:30～13:00	受付
13:00～13:05	オリエンテーション
13:05～13:40	報告「苦情解決体制と運営適正化委員会について」 運営適正化委員会事務局 苦情解決体制の基本や運営適正化委員会における苦情相談の概要について報告します。
	休憩
13:50～16:00 (途中休憩あり)	講義及び演習 「苦情の中にある成長のタネ」 株式会社ツクイスタッフパートナー講師 喜山 志津香氏 ・「苦情」のとらえ方を学ぶことで「苦情」への向き合い方を学びます。 ・「苦情」を今後のサービス提供体制や組織づくりなど、組織力の強化につなげるためにどうするかを学びます。 ・サービス提供をしているうえでの困りごとについて参加者同士、共有することで解決の糸口を見つけます。

<喜山 志津香講師のご紹介>

10年に及び母親の介護経験から、数々の介護サービスの現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性と職員の苦労を痛感する。様々な組織・団体の研修を行う中で、介護職員の学習意欲の高さと熱意に心を打たれ、介護・医療分野での研修に積極的に出講している経験豊富な実力派の講師です。

8 参加費

埼玉県社会福祉協議会会員事業所職員 3,000円（1名）

それ以外の事業所（賛助会員含む）職員 6,000円（1名）

※本会会員は事業所単位です。法人単位ではありません。会員証の管理番号が発行されていることを事業所担当者に御確認のうえ、お申込みください。

※参加費については請求書を発行しますので、振込での対応をお願いします。（手数料は受講者負担でお願いします。原則として振込明細書を領収書に代えます。）

※お支払いいただいた参加費は主催者側の責めによる開催中止の場合を除き、原則として返金いたしません。

9 申込方法等

- (1) 申込期間は令和7年8月12日(火)午前9時から令和7年9月19日(金)午後5時までです。
- (2) 先着順です。定員に達し次第締め切ります。
- (3) 右の二次元バーコードまたは埼玉県社会福祉協議会権利擁護センターのホームページからお申込みください。本会研修センターの研修管理システムからの申し込みは出来ません。
- (4) 受付完了後は自動返信メールが届きます。届かない場合、入力したメールアドレスに誤りがある可能性があります。お間違えのないように入力してください。自動返信メールが届かなかった場合は必ず御連絡ください。
- (5) キャンセルする場合は自動返信メールに記載したキャンセルフォームを利用ください。(電話またはメールでの御連絡も可能です。)



10 受講までのスケジュール

No.	行程	備考
1	参加の申し込み	令和7年8月12日(火)午前9時～9月19日(金)午後5時までにホームページまたは上記二次元バーコードから申し込みをしてください。先着順です。 キャンセル期限は10月6日(月)午後5時までです。
2	請求書の送付及び参加費払込	本会から請求書を送付いたします。(9月30日までに送付予定です。) 参加費については期限までに振込でお支払いください。
3	研修方法の確定	悪天候等が見込まれ、延期する場合は10月20日(月)午後5時までに本会権利擁護センターのホームページに掲載します。必ずご確認ください。
4	研修当日	資料は会場で当日配布します。
5	研修終了後	アンケートの提出に御協力ください。

11 留意点

- (1) 本研修は集合型研修です。悪天候等により交通機関が途絶される恐れがある場合等においては別日程で改めて開催いたします(令和8年2月～3月頃を予定)。その場合、ホームページでお知らせいたします。必ずご確認ください。
- (2) お支払いいただいた参加費については主催者側の責めによる開催中止以外の返金はいたしません。御承知おきいただいたうえでお申込みください。
- (3) キャンセル期限以降のキャンセルはできません。
- (4) 特別な配慮が必要な場合は申込フォームへの記入をお願いします。今回の研修では参加者同士でディスカッションする場面があります。
- (5) 申込時に実際に苦情を受け、困っていることをご記入ください。講義の参考にします。ただしすべてに対して回答できるものではないことをご了承ください。
- (6) 事業所の分野ごとにグループを作りますが、参加人数の都合により一部混在することがあります。ご了承ください。

1 2 会場案内図



※駐車場には限りがあります。公共交通機関を御利用ください。

1 3 個人情報の取扱いについて

参加される方の個人情報につきましては、今回の研修参加の管理以外の目的では使用いたしません。

1 4 お問い合わせ先（本研修担当）

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会 権利擁護センター（担当：詫摩）
電話（048）822-1194 / FAX（048）822-1406
電子メール：soudan@fukushi-saitama.or.jp

（この研修は埼玉県社会福祉協議会権利擁護センターが実施するものです。本会研修センター主催の研修ではないため、本会研修管理システムでの申し込みは出来ません。申込フォームを利用してお申し込みをお願いします。）