

令和8年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項
～苦情対応力研修～

1 目的

福祉サービスの利用に関する苦情については、社会福祉法第82条において、事業者が適切な解決に努めるとが求められています。また、事業所に寄せられた意見や苦情を改善に生かすことは、利用者が安心してサービスを利用できる環境の整備に資するものです。

本研修会では、現場における苦情対応を適切に行うため、職員が基本的な姿勢及び対応技術を習得することを目的として開催するものです。

2 主催

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会・和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

3 日時

令和8年11月19日(木) 13:30～16:00

4 場所

県民交流プラザ和歌山ビッグ愛12階1201・1202会議室（和歌山市手平2丁目1番）

5 参加対象者・定員

- (1) 社会福祉施設・社会福祉事業所で事業者から選任された第三者委員
- (2) 社会福祉施設・社会福祉事業所での苦情解決責任者、苦情受付担当者、管理者等、苦情解決に関わっている方

定員／80名

6 申込み締切

令和8年11月2日(月)

※別紙「参加申込書」により先着順に受け付け、定員になり次第締め切ります。

7 研修プログラム

時間	プログラム	
13:00	受付	
13:30	開会、オリエンテーション	和歌山県福祉サービス運営適正化委員会
13:40～	<テーマ> 「感情の温度を下げる」 ～苦情対応における怒らせない技術～ <内容> ・講義 ・事例検討、演習	<講師プロフィール> 株式会社ユメコム 代表取締役 橋本 珠美 氏 (産業カウンセラー) 高齢社会に関わる、個人から法人向けまで多種多様な商品サービス企画に携わる。特に、介護福祉業に特化し現場に即したコンサルティングやスタッフ研修は、20年以上に渡り、多くの介護・福祉・保育の事業者にて実施している。また、高齢者の老後の悩みを共に解決する相談窓口「シニアライフサポートデスク」と、仕事と介護の両立に悩む現役世代向けの相談窓口「ワーク&ケアヘルプライン」を運営し、シニアライフ・カウンセラー(相談員)と共に、年間1000件を超える相談に対応している。
15:50	質疑応答	
16:00	閉会	

8 参加申込み(先着順)

- (1)「11 参加申込み及びお問合せ先」あて「参加申込書」を、FAX又はメールでお送りください。
- (2)「参加申込書」は先着順に受け付け、受講可否・受付番号を、FAXで返信します。
- (3)「参加申込書」のアンケート事項につきましては、参考にさせていただきます。

9 参加費

参加費 一人 1,000円

※参加費は、下記にご留意のうえ研修受講後にお振込みください。

- ・参加費の振込依頼書(紀陽銀行用)は、研修日当日にお渡しします。
紀陽銀行本・支店にて、本会指定の払込依頼書をご利用いただくと、手数料が無料となります。他行からは有料となり、振込にかかる手数料は、振込人(事業所)でご負担願います。
- ・一度お振込みいただいた参加費の返金はいたしません。ご了承ください。
- ・参加費は、下記口座に、令和8年12月1日(火)までにお振込みください。

【振込先口座】

	店 名	本店	預金種別	普通
紀陽銀行	口座番号	7 4 4 4 6 8		
	口座名義人	社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会		

10 会場アクセス

県民交流プラザ和歌山ビッグ愛(和歌山市手平2丁目1-2)

駐車場(有料、50分100円)あり。

※会場までの交通費等については参加者各自でご負担願います。



11 参加申込み及びお問合せ先

社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会 和歌山県福祉サービス運営適正化委員会
〒640-8545 和歌山県和歌山市手平2丁目1-2 和歌山ビッグ愛7F
TEL: 073-435-5215 FAX: 073-435-5584
E-mail: kujou@wakayamakenshakyo.or.jp
県福祉サービス運営適正化委員会事務局(担当:黒木、阪上)