
令和6年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項【応用編】

1. ねらい

社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者は福祉サービス提供に関わる苦情の適切な解決に努めることとされています。

福祉サービス利用者や家族から寄せられる苦情に適切に対応することは、サービス向上を図るうえで貴重な財産となり、職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。

併せて、日常的な管理体制や運営についても振り返り、事故やクレームが起きにくい予防的対応も必要となります。

本研修では、事件事例、対応について学び、困難な苦情対応の実践的な方法等を身に付けていただくことにより、組織としての苦情解決の取り組みを強化し、福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催するものです。

2. 主催

滋賀県運営適正化委員会

滋賀県社会福祉法人経営者協議会（共催）

滋賀県児童成人福祉施設協議会（共催）

3. 対象

- ① 福祉サービス事業所の苦情受付担当者及び苦情解決責任者
- ② 福祉サービス事業所の管理的立場の職員、管理者
- ③ 第三者委員
- ④ その他関係職員

4. 日時

令和6年9月30日（月） 10:00～16:40（受付9:30～）

5. 会場

草津市立市民総合交流センター（キラリエ草津）大会議室 【定員100名】

6. 講義内容

時間	内容
9:30~9:55	受付
9:55~10:00	開会・オリエンテーション
10:00~12:00 (120分)	<p>講義 (仮) 全国的にみる、事事故事例・対応策 講師：弁護士法人かなめ 所属弁護士 前田 敏洋 氏</p> <p>実際に遭った事事故事例や、対応した事例を、交えながら、苦情に対する対応・予防策についての講義</p> <p>*弁護士法人かなめとは* (HP より) 介護・幼保事業に精通した弁護士集団として、介護・幼保事業に関わるすべての人に安心と満足を提供し、地域貢献・社会貢献したいという想いで活動しています。</p> <p>介護・幼保事業のサポートにあっては、「現場を知る」ことを最も重要とし、行政との関係、利用者（ご家族）・保護者対応等、現場では様々な問題が同時に発生します。弁護士法人かなめ一同は、そのような現場の声に寄り添いながら日々活動しています。</p>
12:00~13:30	休憩（昼食）
13:30~16:30 (180分)	<p>講義 (仮) 苦情解決能力の向上を目指して ～苦情対応の実践力と再発防止力を強化する～</p> <p>講師：コミュニケーションサポートオフィス 代表 喜山志津香（きやましづか）氏</p> <p>※ロールプレイ・演習を行い現場に即した内容</p> <p>講義「クレームに向かう姿勢」 「クレーム対応の実際」 「ロールプレイング・実践」 「ハードクレームへの心構え」 「安心して苦情対応に臨める環境づくり」など</p>
16:30~16:40	閉会・終了

7. 参加申込

別紙「申込書」により、令和6年9月20日（金）までに
 本会あて FAX もしくは、E-mail でお申し込みください。

8. アクセス

草津市立市民総合交流センター（キラリエ草津）
滋賀県草津市大路二丁目 1 番 35 号
TEL. 077-561-7700
JR 草津駅東口より徒歩 5 分



※駐車場には限りがあります。できるだけ、公共交通機関をご利用ください。

有料駐車場（駐車台数：164台）

駐車場営業時間：8時～22時

施設利用者のみ最初の4時間まで無料

以降30分までごとに100円

優先駐車スペース

優先駐車スペースは立体駐車場2階・3階に計4台分御用意しております。

※立体駐車場の御利用が困難な場合は、守衛室前駐車スペースで一時的に停車し、乗り降りしていただけますので、事前に市民総合交流センター受付までご連絡ください。

（駐車スペースではございませんので、乗り降りが完了いたしましたら、介助者の方は速やかに自動車の移動をお願いいたします。）

9. 申込先・問合せ先

◇滋賀県運営適正化委員会 事務局（井口・安武）

〒525-0072 草津市笠山7丁目8-138

県立長寿社会福祉センター内

T E L : 077-566-4491 / F A X : 077-561-3061

E-mail : c-ansin@mx.bw.dream.jp