

令和7年度 苦情解決担当者研修 ～事業経営の視点から苦情解決のあり方を考える～

本研修の主旨

人材不足や物価上昇など、福祉サービス事業者をめぐる経営状況は厳しい中、事業者として苦情解決に取り組むことにはどのような意義があるのでしょうか。

本研修では、事業経営の視点から、福祉サービス事業者としての苦情解決のあり方を考えます。そして、実際にどのように取り組んでいけば良いのかを学びます。

1 配信期間

令和7年**11月5日**(水) 10時～**12月24日**(水) 17時 (WEBによる収録動画配信)

※上記の期間内であれば、何度でも視聴することができます。

2 対象

東京都民を対象とする福祉施設・事業所の職員

3 受講料

6,000円(非課税) / 名

4 内容

◆プログラム

第1部 福祉サービスの質を高めるための苦情解決

- (1) どうして苦情解決をしなければならないのか
- (2) 苦情の根底にあるもの①コミュニケーションと苦情
- (3) 苦情の根底にあるもの②苦情のメカニズムを考える
- (4) 福祉の仕事と専門性
- (5) 福祉経営と苦情解決

第2部 福祉サービスにおける苦情解決の仕組み作り

- (1) 苦情と苦情解決をどう考えるのか
- (2) 苦情解決の構造(システム)
- (3) 苦情解決の取り組みの実際 ～進め方とその注意点～
- (4) 何のための「苦情解決」か

◆研修時間

120分



5 申込締切

令和7年**9月17日**(水)

6 受講決定から受講料の振込まで(※詳細は別紙でご確認ください)

(1) 受講決定

令和7年**10月1日**(水)

「けんとかん」にご登録の事業所のアドレス(以下、登録アドレス)へメールでご案内します。案内メールが届いたら「けんとかん」へログインし、「申し込み確認」から「受講決定」等をご確認ください。

(2) 請求書 および 受講料の振込

振込期限: 令和7年**10月15日**(水)

「請求書」は受講決定とは別にメールでご案内します(受講決定と同日)。メールのリンク先より振込口座が示されている「請求書」をダウンロードし、期限までにご入金をお願いいたします。

【講師プロフィール】

平野 方紹 氏 (元 立教大学コミュニティ福祉学部教授、福祉サービスの質向上委員会副委員長)

専門は社会福祉行財政。昭和 55 年 埼玉県職員採用後、福祉の現場や行政で仕事をし、平成 16 年より日本社会事業大学社会福祉学部福祉計画学科准教授。平成 24 年より立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科准教授、平成 25 年 同教授となり、令和 3 年定年退職。

埼玉県の運営適正化委員会で委員・委員長を務めていたほか、全国社会福祉協議会 福祉サービスの質向上推進委員会では副委員長を務める。

【講師からメッセージ】

福祉サービスでの苦情解決が法律化され、事業者に義務付けられ 2 5 年が経ちますが、人手不足、賃金上昇や物価高騰などで事業経営は厳しくなる中、「苦情解決は負担で得るものが無い」と苦情解決に消極的な事業者は少なくありません。確かに苦情解決と事業経営は無関係、それどころか「足手まとい」にも思えますが、そうではありません。今日の事業経営では、利用者の円滑で継続的利用と従事者の安定的就労が鍵です。そこで重要なのが実は苦情解決なのです。利用者が気持ちよく質の高いサービスを受けられ、従事者が安心して働きつづけられる、そんな魅力ある事業運営を、苦情解決からどう作るかのヒントにしてもらえればと思っています。

7 視聴パスワード および 資料等

- (1) 「視聴パスワード」は 10 月 29 日(水)以降、登録アドレスへメールでお送りします (メールが届かない場合は、お手数ですが下記のお問合せ先にご連絡ください)。
- (2) 配信開始後、「収録型WEB研修 特設サイト」の動画視聴ページより「研修資料」(PDF等)をダウンロードできます。配信終了後は「研修資料」(PDF等)のダウンロードも視聴もできません。
- (3) 本研修の動画は「字幕」付きです。

【主催・お問合せ先】

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室 (結城・大槻)
〒112-0006 東京都文京区小日向 4-1-6 東京都社会福祉保健医療研修センター1階
TEL : 03 - 5800 - 3335 研修受付システム「けんとかん」 <https://www.kentokun.jp>

けんとかん

