

令和7年度第2回福祉サービス苦情相談事業研修会 開催要領

1. テーマ

「苦情解決向上研修～無意識な思い込みに気づき、事故防止につなげる～」

日々の業務の中で、私たちは知らず知らずのうちに「思い込み」によって判断や対応をしてしまうことがあります。こうした無意識な思い込みは、業務の質を低下させるだけでなく、重大な事故や苦情の原因にもなりかねません。

本研修では、福祉の現場で起こりやすい「思い込み」や「先入観」に気づき、事故につながる行動を未然に防ぐ力を身に付けることを目指します。また、チェックリストや声かけを活用し、事故防止を個人の努力に任せるのではなく、組織的な仕組みと安全文化の定着につなげます。

様々な職種の経験の浅い職員の方でも安心して参加できるよう、基礎から丁寧に解説し、複数分野の事例やワークショップを交えて学べる内容となっています。

2. 講師

横須賀市本庁第一地域包括支援センター 主任介護支援専門員 鈴木 貴彦氏

【講師プロフィール】

福祉現場経験 28 年

平成 9 年より訪問入浴介護及び通所介護相談員、

平成 19 年より介護支援専門員(平成 26 年に管理者)、

平成 28 年より地域包括支援センターに従事。

一般社団法人かまくら認知症ネットワーク会員

[所有資格]

社会福祉士、主任介護支援専門員、介護福祉士、

認知症実践者リーダー



3. 開催日時 令和8年2月3日(火)

午後1時30分～午後4時30分 (開場・受付は午後1時00分から)

4. 会場

名古屋市総合社会福祉会館 7 階 研修室

(住所 名古屋市北区清水四丁目17番1号 名古屋市総合社会福祉会館)

5. 対象

社会福祉施設・事業所で利用者からの意見を聞いたり、苦情を受け付けたりする職員 (新規職員も対象)

6. 参加費

- (1)福祉サービス苦情相談センターと契約のある事業所の職員は【無料】
- (2)名古屋市社会福祉協議会の会員で福祉サービス苦情相談センターと契約のない事業所の職員は 1,000 円（当日会場で現金徴収）
- (3)名古屋市社会福祉協議会の会員以外の事業所の職員は 3,000 円（当日会場で現金徴収）
- * 契約、入会の有無が不明の場合は、下記(9. 問い合わせ先)へお問合せ下さい。

7. 定員 70名

申込先着順で、定員を超える申込があった場合は、福祉サービス苦情相談事業契約事業所様を優先させていただきます。また一事業所あたりの人数を制限させていただく場合があります。

8. 申し込み方法

下記 URL または二次元コードからアクセスいただき、**1月20日(火)**までにお申し込みください。
同一事業所で二名以上参加申込いただく場合は、お一人ずつ入力をお願いいたします。

<https://tayori.com/form/68d146f1962e1f23c3f888452aef96da67793fe9/>



送信されますと、受付完了のメールが自動返信されます。
開催一週間前までに、受講可否についてのご案内をお申し込み者のメールアドレスへご連絡いたします。

9. 問い合わせ先

〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目17番1号

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター

担当:倉・西岡 Tel(052)911-3193

10. その他

- お申し込み後に参加できなくなった場合は、早めにご連絡ください。また、当日体調のすぐれない方は参加をご遠慮ください。
- 公共交通機関での来所をお願いいたします。

<会場案内図>

地下鉄名城線「黒川駅」下車
①番出口 徒歩約7分

