

令和8年度「福祉サービス苦情解決実践研修会」開催報告

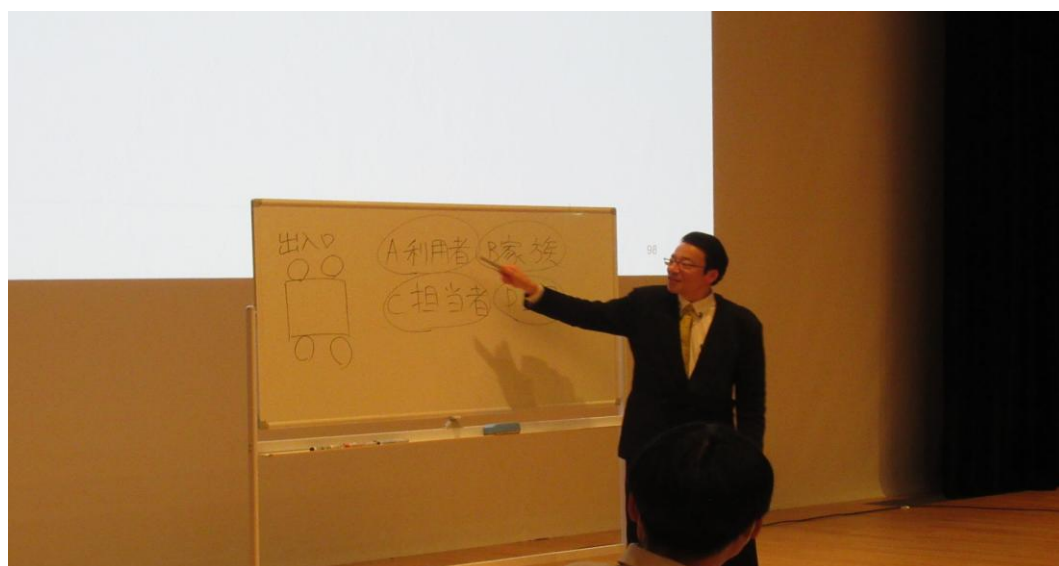
1 開催日時 令和8年7月21日（火）10:00～16:00

2 会場 山形テルサ アプローズ

3 内容

【講義】 「苦情解決について学ぶ」

講師 東北福祉大学 総合福祉学部
教授 菅原 好秀 氏



4 参加対象 福祉サービス事業所、施設の職員、市町村社協職員など

5 参加状況

事業所種別	高齢	障がい	児童	その他	計
法人・団体	20	13	9	1	43
人数（人）	28	14	10	1	53

※法人・団体の事業所種別は重複しているところもあります

6 おわりに

日頃の業務でお忙しいところ、研修会に多数御参加いただきありがとうございました。

今年度は、昨年度皆様より大変ご好評をいただいた東北福祉大学の菅原教授をお招きし、御講義、演習を行い、苦情を受けた際の初期対応や具体的な対応などとても貴重なお話をさせていただきました。

受講した皆様からは、苦情解決というと嫌なイメージしかなかったが、分かりやすく実践に役に立つ内容で少し安心できたという御感想をいただいております。

また、業種毎のグループ編成により、他の事業所との交流も持てとても有意義な時間だったとも伺っております。

苦情や事故が起きた際の迅速な初期対応や相手の感情に寄り添った言葉の選び方なども学ぶことができたのではないのでしょうか。

また、今回は、近年、事業所側でも苦慮しているカスハラ対応についてもお話しいただきました。

この研修を受けて、自分達の職場環境を振り返っていただく機会になればと思います。

受講後のアンケートには、他にもたくさんの御意見、御感想をいただきましたので、今後の研修会の参考にさせていただきたいと思います。