

令和7年度 福祉サービス苦情解決制度研修会 開催要項

1 目 的

「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」とされています。（社会福祉法第82条）。

しかし、近年福祉サービスの現場において、利用者やその家族等からのハラスメント（カスタマーハラスメント）が大きな問題となっています。カスタマーハラスメントは職員を心身ともに傷つけ、離職の一因にもつながっています。カスタマーハラスメントの実態を知り対策を講じることは、職員が安心して継続して働くことのできる働きやすい環境づくりや、利用者への質の高いサービスの提供につながります。

そこで、カスタマーハラスメントについて理解を深め、適切な対応を通して福祉サービス苦情解決制度の目的である「福祉サービスの質の向上」へつなげるために、本研修会を開催いたします。

- 2 主 催 山口県福祉サービス運営適正化委員会
- 3 日 時 令和8年2月2日（月）13時00分から16時まで
- 4 会 場 YMfg 維新セミナーパーク 講堂（山口市秋穂二島 1062）
- 5 対 象 者 「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」「第三者委員」等、福祉サービス提供法人・事業所における苦情解決対応者
- 6 定 員 200名（1事業所3名まで。定員を超えた場合、事業所・法人内での調整やお断りをする場合があります）
※集合研修（Web配信なし）
- 7 資 料 代 1,000円（※当日受付で現金にてお支払いください。）
- 8 内 容

12:30	受付開始
13:00	開 会・オリエンテーション
13:10 (10分)	【報 告】 『山口県福祉サービス運営適正化委員会での苦情受付状況について』 山口県福祉サービス運営適正化委員会 事務局
13:20 (150分) ※途中休憩を 含む	【講 義】 『カスタマーハラスメントへの対応』 ～適切な対応を通して福祉サービスの質の向上につなげるには～（仮題） 〈講師〉 アクティブサポートネットワーク(株) 堅 田 雅 子 氏 (一般社団法人コーチングプラットホーム認定コーチ/ 日本プロフェッショナル講師協会認定講師)
15:50	事務連絡・アンケート記入
16:00	閉 会

9 参加申込

右側のQRコードまたは下記のURLより、「参加申込フォーム」に必要な事項（事前アンケートを含む）を記入のうえ、御手数ですが、お一人ずつお申込みください。

（申込フォームは、Microsoft Formsを使用しています。申込への自動返信は行っておりません。）

参加申込フォーム：<https://forms.office.com/r/TKxciiKLF1>



【受付期間】 令和7年11月17日(月)～ 令和7年12月12日(金)

※研修会の案内は、山口県福祉サービス運営適正化委員会のHP（山口県社協HP内）にも、掲載する予定です。

山口県社協ホームページ → 暮らしの相談 → 福祉サービス運営適正化委員会 → 福祉サービス運営適正化委員会のお知らせ

*受付期間外のお申込は受け付けることができません。

*定員になり次第締め切らせていただきます。定員超過により受講をお断りする方には、別途事務局から連絡いたします。

*定員を超えた場合、参加申込の多い法人については、調整させていただく場合があります。

*参加申込後、参加者の変更や辞退をする場合は、必ず事務局まで連絡してください。

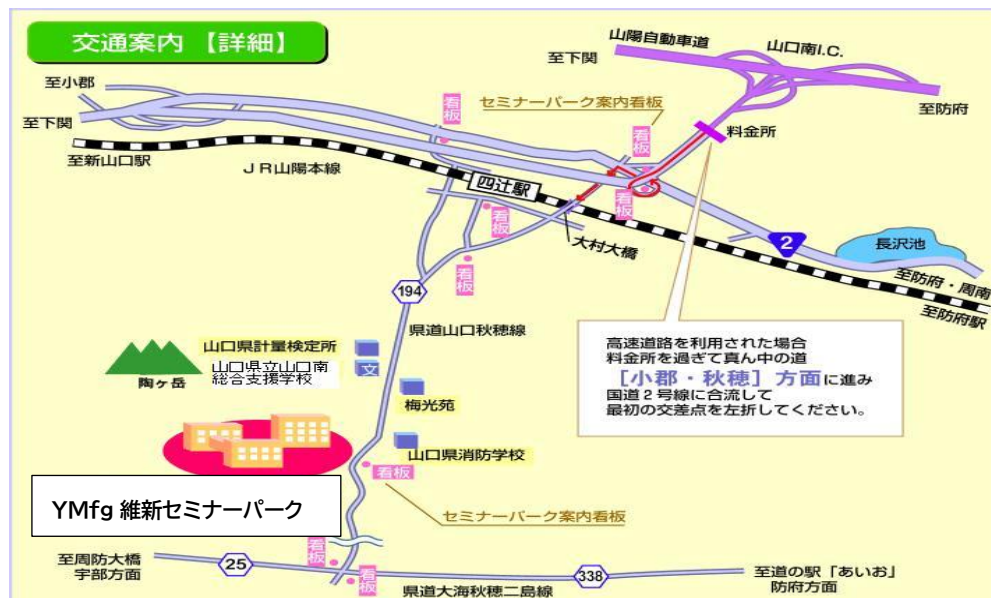
*参加決定通知の発送はいたしません。

10 個人情報の取扱い

「参加申込書」に記載された個人情報は、本研修会の運営管理及び感染症対策のみに使用します。

11 その他

- (1) 風邪等の症状（発熱や咳、強い倦怠感等）がある場合は、無理をされず研修への参加を見合わせてください。（欠席される場合は早めに事務局まで御連絡ください。）
- (2) 自然災害や感染症の感染拡大等により、研修会の開催を中止又は延期する場合があります。
- (3) 【会場周辺図】（研修会場：YMfg 維新セミナーパーク 山口市秋穂二島1062）



1.2 問合せ先（平日：8：30～17：00）

山口県福祉サービス運営適正化委員会 事務局

（社会福祉法人 山口県社会福祉協議会）

〒753-0072 山口市大手町9-6 山口県社会福祉会館内

TEL (083) 924-2837

FAX (083) 924-2793

※ メール: kujou@yg-you-i-net.or.jp

※電話が繋がらない場合は恐れ入りますがメールにてお願いします。

■■ 講師プロフィール■■■■■■

堅田 雅子（かただ まさこ）氏

- 2005年 派遣社員として株式会社ファーストリテイリング CS 推進部
（現・株式会社ユニクログローバルカスタマーセンター）にて勤務開始。
- 2006年 株式会社ファーストリテイリング所属に転籍。全社問い合わせ窓口にてお客様対応管理、
責任者対応、部下育成を行う業務リーダーとして勤務。顧客対応品質向上プロジェクトを
担当、あわせて対応品質向上研修の作成・研修講師も担当し、部下育成に携わり始める。
- 2016年 センター全体の教育管理者を担当。教育専任のチームを立ち上げ、チーム管理者になる。
- 2018年 導入研修の研修期間の短縮・品質向上を目的として研修プログラムを一新。
2018～2022年の間に延べ 250名の導入・新人研修の講師を担当するとともに、
コーチングでの1on1を開始し、研修後の人材定着率の向上に寄与。またプログラムは
翻訳され、各国ユニクロカスタマーセンターの グローバル統一プログラムとして採用される。
同時に研修講師・育成トレーナーの教育にも着手し、10名の研修講師を育成。
- 2021年 センター内160人を対象に、レジリエンス・アサーティブを軸としたコミュニケーション研修
を作成・デリバリー。同年9月に執行役員へプレゼンを行い他部署への波及を推進すること
になり、営業部・総務部など 延べ100名以上に研修実施。
- 2022年 センター内の多様な職種に対応できる新人事制度の構築
- 2022年 同社を退職し、独立。