令和8年度第1回福祉サービス苦情相談事業研修会　開催要領

1．テーマ

「苦情の背景にある“こころ”を理解する
　～精神・発達障がいについての視点からの支援技術～」

　苦情の多くは、単なるサービスへの不満ではなく、これまでの経験や不安、障がいや認知機能の特性などが影響し、「伝わらない」「理解されない」といった思いから表出している場合があります。一方で、事業所職員は日常的な対応のつもりで関わっているものの、その意図や配慮が相手に十分に伝わらず、結果として関係がこじれてしまうケースも見受けられます。

　本研修では、精神・発達障がいの特性について改めて理解し、苦情の背景にある「こころ」に目を向けることで、支援のあり方やコミュニケーションの工夫について学びます。あわせて、ちょっと気になる利用者やご家族に対して、どのような視点を持ち、どのような言動に配慮することで、関係悪化を防ぎ、より良い支援につなげていけるかを考えます。

2．講師

日本福祉大学　福祉経営学部　教授　青木　聖久　氏

【講師プロフィール】

《略歴等》
1965 年，兵庫県淡路島生まれ。日本福祉大学社会福祉学部を卒業（1988 年）後，精神保健福祉分野のソーシャルワーカーとして，精神科病院で約 14 年間勤務。
その後，兵庫県内の小規模作業所の所長として，4 年間勤務。2006 年より現任校。
その傍ら社会人学生として，2004 年に京都府立大学大学院福祉社会学研究科修士課程修了，2012 年に龍谷大学大学院社会学研究科博士後期課程修了。

《社会的活動》
全国精神保健福祉会連合会（家族会）顧問，日本精神保健福祉学会理事。2015 年 2 月から 2016 年 2 月まで,厚生労働省年金局「精神・知的障害に係る障害年金の認定の地域差に関する専門家検討会」の委員，2015 年 4 月から 2016 年 3 月まで，兵庫県健康福祉部「兵庫県精神保健医療体制検討委員会」の委員，2019 年 11 月～，愛知県一宮市「一宮市障害者基本計画等策定委員会」委員（委員長）等。

《主な著書》
・編著 『改訂　精神・発達・知的障害がある人の経済的支援ガイドブック』中央法規出版（2025 年）
・単著 『発達障害・精神疾患がある子とその家族が もらえるお金・減らせる支出』講談社（2024 年）
・監修 『めざめとともに　～性と愛の迷路サポートブック～』そらの子出版（2024 年）
・単著 『おかあちゃん、こんな僕やけど、産んでくれてありがとう
　～精神障がいがある人の家族 15 の軌跡』ペンコム（2022 年）
・監修／解説 『障害のある人の支援の現場探訪記』学研教育みらい（2021 年）

3．.開催日時

令和8年8月28日（金）　午前9時30分～正午　（開場・受付は午前9時15分から）

4. 会場

名古屋市総合社会福祉会館７階　大会議室

（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

苦情解決責任者・苦情受付担当者・その他苦情対応にかかわる職員

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

100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、8月24日（月）までにお申し込みください。

https://x.gd/FHiKm

送信されますと、受付完了のメールが自動返信されます。
申込後にセンターから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：配藤・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。

●***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