

平成 30 年度
かながわ福祉サービス運営適正化委員会
苦情解決研修会開催（事例検討）のお知らせ

各事業者において、利用者等からの苦情への適切な対応・解決にむけて、様々な取り組みが行われていますが、多様化する苦情内容に苦慮する声が聞かれます。

こうした状況を踏まえて、事例検討を通じて実践に活かすための苦情対応等を学び、サービスの改善や質の向上につなげることを目的に本研修会を開催します。

【日 時】 平成 31 年 2 月 1 日（金）

9：30～12：30：A コース（障害・児童・保育分野の事業者）
13：30～16：30：B コース（障害・高齢・その他の分野の事業者）

【対 象】 県内の社会福祉事業者（社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業）に所属の
①または②の方
①苦情受付担当者・苦情解決責任者および第三者委員ほか苦情解決事業に携わっている職員
②職員で苦情対応について学びたい方

【定 員】 各コース 60 名
※各コースの定員を超えた場合は、社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業者を優先とし、かつ各事業所から 1 名の参加とする。

【内 容】 「苦情解決に向けた効果的なアプローチを学ぶ」
>>事例検討
『説明をしているが申出者に理解してもらえない』・『申出者が威圧的な態度を取る』など、対応が困難な苦情の事例を用いて、苦情を受けてから解決に至るまでの一連の流れ（主訴のくみ取り方、事業者内での共有と検討など）についてグループワークで検討する。

【講 師】 かながわ福祉サービス運営適正化委員会委員
／神奈川県立保健福祉大学准教授 行實志都子氏

【参加費】 1 人 2,000 円（当日受付にてお支払い下さい）

【申し込み】

本申込書にご記入の上、事業所ごとに FAX にてお申し込み下さい。

※ 1 月 21 日（月）締め切り

※ 定員を超えて、ご参加いただけない場合は、事務局よりご連絡いたします。

（定員を超えない場合、受講決定の連絡はありません）





【会場】

神奈川県社会福祉会館 4階 第3・4研修室
 横浜市神奈川区沢渡4-2
 電話 045-311-1421

【主催及び問い合わせ先】

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局
 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2
 かながわ県民センター内
 電話 045-312-1121(内線 3558)
 FAX 045-322-3559

平成30年度 苦情解決研修会（事例検討） 参加申込書

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局（FAX045-322-3559）行き

平成30年度苦情解決研修会への参加を申し込みます。

(フリガナ) (フリガナ)
 法人名 事業所名

連絡先電話

担当者名 (申込内容の確認、定員超過等があった際、ご連絡します)

コース選択 (どちらかに○を入れてください) Aコース (9:30~) ・ Bコース (13:30~)
 ※障害分野の方は、どちらかのコースをお選びください。

種別 (該当分野に○を してください)	Aコース (9:30~12:30) 障害 (身体・知的・精神) ・ 児童 ・ 保育
	Bコース (13:30~16:30) 障害 (身体・知的・精神) ・ 高齢 ・ その他 ()

参加者氏名	該当項目に必ず記入をしてください
(フリガナ)	①苦情解決における役割 (苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員・その他) ②上記の経験年数 (年) ③今までに担当した苦情件数 (件)
(フリガナ)	①苦情解決における役割 (苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員・その他) ②上記の経験年数 (年) ③今までに担当した苦情件数 (件)

(R)

※本申込書による個人情報本研修会の運営目的のみに使用し、その他の用途での使用及び第三者への提供は致しません。

※手話通訳や車いす補助等の配慮が必要な方は、事前に委員会事務局までご連絡ください。