

令和6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（実践編Ⅱ）開催のお知らせ

「社会福祉事業者の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」にて、福祉サービス事業者が自ら提供するサービスの苦情について適切な対応を行うことは重要な責務であり、福祉サービスの質の向上に寄与するとされています。

本研修会は、受講者の皆さまからご提出いただく苦情事例を用いてグループワークを行い、苦情をサービスの質の向上につなげていくことはどういうことなのか、ソーシャルワークの視点を持って考えます。

【日 時】 令和7年1月28日（火）13時30分～16時30分

【場 所】 神奈川県社会福祉センター6階 601 研修室 ※集合研修
（横浜市神奈川区反町 3-17-2 東急東横線「反町駅」 徒歩 1分）

【内 容】 講義と事例検討（グループワーク）

「苦情事例を通してサービスの質の向上を考える」

苦情を事業者のサービスの質の向上に活かしていくことを意識し、受講者から事前提出された苦情事例を用いてグループで事例検討を行い、苦情解決に必要なプロセスを学びます。

【講 師】 山下 興一郎氏（社会福祉法人全国社会福祉協議会 中央福祉学院主任教授）

《プロフィール》1992年4月全国社会福祉協議会に入職、児童福祉部、地域福祉部等の幅広い業務を担当し、政策企画部広報室長まで務め、2013年から淑徳大学総合福祉学部社会福祉学科准教授に就任され、地域福祉論を教えるほか、全国各地の事例検討会に招かれ「個と地域の一体的支援」を地域で展開するためのスーパーバイズ等に関わる。現在は社会福祉法人全国社会福祉協議会中央福祉学院の主任教授として、全国の社会福祉を担う人材の育成・専門性向上に尽力されている。

【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）に所属の苦情受付担当者または苦情解決責任者

【定 員】 40名

- ①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名の参加とさせていただきます。
- ②①により調整を行っても定員を超える場合は、抽選といたします。

【参加費】 1名 2,000円（税込み）

※お振込先等は受講決定を通知するメールにてお知らせします。

【裏面に続きます】

【申し込み方法】

- ① 参加を希望される方は、下記の URL より申込フォームにアクセスし、必要事項をご入力いただき、お申し込みください。

締め切り 令和6年12月19日（木）まで

申込先 URL <https://forms.gle/t7vRuVFoREqBDcF68>

(※URL は当委員会ホームページに掲載しています)



右記二次元コードからも申し込みができます →

- ② 受講の可否については、**令和6年12月25日（水）**までにメールにて通知します。その際、参加費振込および事例提出の方法についてご案内いたします。
期日までにメールが届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。
- ③ 参加申込後のキャンセルは、研修日当日までにご連絡ください。なお、参加費入金後にキャンセルされた場合の返金はいたしかねますが、受講者の変更は可能です。

【事例提出について】

- ・ 受講決定後、指定された様式（A4サイズ）により苦情事例（1つ）を提出していただきます。
- ・ 事例は研修会の資料として取りまとめて受講者に配布し、グループワークにて使用いたします。予めご了承ください。

【感染症拡大防止に向けた取組み】

- ・ あらかじめ研修会場の机、椅子、ドアノブ、使用備品等の消毒を行います。
- ・ 研修会場に手指消毒液を設置し、定期的な換気を行います。
- ・ 発熱や風邪症状など体調が優れない場合は、参加を控えていただきますようお願いいたします。
- ・ グループワークを伴う研修のため、マスクの着用にご協力をお願いします。

【その他】

- ・ 研修会の録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・ 台風等の自然災害または感染症の今後の状況により、急遽、研修を中止・延期、実施方法の変更等をする場合があります。中止とする場合は、参加費は返金いたします。
- ・ 急遽、研修の中止に関する情報を周知する場合は、お申込み時のメールアドレスあてにご連絡するとともに、神奈川県社会福祉協議会ホームページのトップページ「緊急のお知らせ」に掲載いたします。

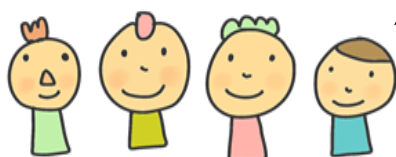
【主催および問い合わせ先】

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

〒221-0825 横浜市神奈川区反町3-17-2 神奈川県社会福祉センター内

電話 045-534-5754 Fax 045-312-6302

E-mail tekisei@knsyk.jp



グループに分かれて事例検討を行い、講師からコメントをもらいます。
また、各事業所における苦情解決の取り組みや苦情担当者としての悩みなどを意見交換していただく機会にもなります。
皆さまのご参加をお待ちしています。