

## 苦情解決研修会（第3回）のお知らせ

苦情相談を受けるときや、事業者の対応について説明を求められたとき、思うような納得が得られなかったり、何度も同じ主張が繰り返されたりするなど、対応に苦慮することはありませんか。

支援する立場として、利用者の方やご家族について理解を深めるとともに、対応方法について少し視点を変えてみると、関係性が変わってくるかもしれません。

今回の研修では、相談技術の基本を確認しながら、各自が持ち寄った事例をもとに演習を行い、苦情相談対応について考えたいと思います。

### ●日時

平成27年2月24日(火)

13時半～16時半

※受付は13時より

### ●会場

神奈川県社会福祉会館

第1・第2研修室

(裏面参照)

### ●問い合わせ

かながわ福祉サービス  
運営適正化委員会 事務局  
Tel 045-312-1121(内線 3558)  
Fax 045-322-3559  
Email tekisei@knsyk.jp

### ●対象 県内社会福祉事業者に所属する①または②の方

- ① 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員など苦情解決事業に携わっている方
- ② 職員であり、苦情対応について学びたい方

### ●定員 60名

### ●内容 講義と演習

## 「苦情対応の相談技術

## ～困難とを感じる場面での対応～

相談を受ける際の基本的な姿勢や技術を確認するとともに、相談対応が難しいと感じる方への対応について理解することを目的とします。

### ●講師 (特)サポートセンターはだの事務局長・理事 エム心理相談オフィス所長

臨床心理士 **諏訪部 政好 氏**

### ●参加費 1人 2,000円 ※当日受付にてお支払いください。

### ●参加申し込み 裏面申込書に記入の上、FAXにてお申し込みください。

※平成27年1月15日(木) 締切

※定員を超えた場合は、事業所から1名の参加とさせていただきます、なおかつ本年度第1回苦情研修会参加者を優先とします。

※受講決定及び事例提出用の様式を1月26日までにお送りします。期日を過ぎても連絡がない場合は、事務局までお問い合わせください。

### ●事例の提出について(※提出は必須とさせていただきます)

受講決定後、参加者の方には指定された様式により、相談対応事例を提出していただきます。

提出事例は、研修会当日の演習にて使用いたします。



## 【会場】

### 神奈川県社会福祉会館 第1・第2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26年度 第3回苦情解決研修会（2/24）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 行き

FAX 送付先 FAX 045-322-3559

平成26年度 第3回苦情解決研修会（2月24日開催）への参加を申し込みます。

（フリガナ）

法人名 \_\_\_\_\_

（フリガナ）

事業所名 \_\_\_\_\_

【種別】高年齢・障害（身体・知的・精神）

児童・その他（ ）

住所 〒 \_\_\_\_\_

連絡先電話 \_\_\_\_\_ FAX 番号 \_\_\_\_\_ EMail \_\_\_\_\_

担当者名 \_\_\_\_\_

参加者氏名	役職・職種等	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（ ）
		苦情解決責任者 苦情受付担当者 第三者委員・その他（ ）

※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いたしません。

(R)