

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（事例検討）開催のお知らせ

各事業者において苦情解決の体制整備が進み、様々な取り組みがされている中、利用者等から寄せられる苦情は多種多様であり、苦情受付担当者等の職員は対応に苦慮する場面も多くあることと思います。

こうした状況を踏まえ、事例検討を通じて苦情解決のプロセスを確認するとともに自らの苦情対応を振り返る機会とし、サービスの質の向上に向けた苦情解決の意義を理解することを目的に本研修会を実施します。

【日 時】 平成30年12月10日（月）

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】 テーマ「事例を通じて苦情解決のプロセスを理解する」

内 容 事例検討と講義

苦情解決のあり方、苦情解決の役割を学ぶ。事例を用いて苦情解決のプロセスについてグループワークで検討する。

【講 師】 山下 興一郎氏（淑徳大学総合福祉学部社会福祉学科准教授）

【参加費】 2,000円（当日受付にてお支払い下さい）

【参加申し込みについて】

本申込書にご記入の上、FAXにてお申し込み下さい。 11月9日（金）締切

※ 受講決定通知及び事例提出の様式は、11月16日（金）までに事業所宛にお送りいたします。16日を過ぎても届かない場合は、必ず事務局あてお問い合わせください。

【事例提出について】

受講決定後、研修参加者の方には、指定された様式（A4用紙1枚程度）により苦情対応の事例を11月30日（金）までに提出していただきます。

事例をご提出いただけない場合は、研修への参加はできませんのでご了承ください。

提出していただいた事例は、研修当日のグループワーク等にて使用いたします。



【会場】 神奈川県社会福祉会館 第3第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

(フリガナ) 法人名 \_\_\_\_\_ (フリガナ) 事業所名 \_\_\_\_\_

〒

住所 \_\_\_\_\_ 担当者名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_ FAX 番号 \_\_\_\_\_

コース <small>(該当分野に○を してください)</small>	障害(身体・知的・精神)・児童・保育 → Aコース(午前)
	障害(身体・知的・精神)・高齢・その他( ) → Bコース(午後)

※障害分野の方はどちらかのコースをお選びください

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。  
 ※平成31年2月1日(金)に演習形式での苦情解決研修会を開催予定です。詳細やお申込み方法につきましては、後日、当委員会のホームページや「かながわ福祉情報コミュニティ(ホームページ)」等でお知らせいたします。