

令和元年度  
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《基礎編》「苦情対応の仕組みを理解する」

社会福祉事業者の苦情解決責任者や苦情受付担当者の初任の方を対象に、苦情解決の基本的な考え方や、苦情に対応する際の留意点等を理解するため、本研修会を開催いたします。

苦情担当としてのご経験のある方や、第三者委員の方、苦情解決について関心のある方も、ぜひご参加ください。

【日 時】 令和元年 8 月 27 日（火）13 時 00 分～16 時 30 分（受付 12 時 30 分～）

【対 象】 県内社会福祉事業者の苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員ほか  
苦情解決に携わっている職員

【定 員】 200 名

【内 容】 講義Ⅰ「運営適正化委員会における苦情相談」

【講師】 角田 勝政 氏（神奈川県弁護士会所属弁護士・かながわ福祉サービス  
運営適正化委員会苦情解決委員会委員）

講義Ⅱ「苦情対応の基本」

【講師】 行實 志都子 氏（神奈川県立保健福祉大学准教授・かながわ福祉サービス  
運営適正化委員会苦情解決委員会委員）

事例報告「苦情対応の実践報告」

【報告者】

指定障害福祉サービス（社福）藤沢ひまわり総合施設長  
訪問介護・居宅介護支援（有）猫の手 専務

船山 敏一 氏  
小林 和茂 氏

【会 場】 関内ホール 小ホール

横浜市中区住吉町 4-42-1  
JR 関内駅 北口 徒歩 6 分  
市営地下鉄関内駅 9 番出口 徒歩 3 分  
みなとみらい線馬車道駅 5 番出口徒歩 4 分

【参加費】 2,000 円  
（後日、お振込みいただきます）

【参加申し込みについて】

① 裏面参加申込書に必要事項を記入し、ファクスで  
お申し込みください。

締め切り 令和元年 7 月 25 日（木）15 時

《裏面に続く》



- ② 参加の可否については 2019 年 7 月 31 日までに所属機関あてに郵送でご案内いたします。期日までに文書が届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。
- ③ 定員を超えた場合は、1 事業所からの参加者を 1 名までに調整させていただく場合があります。
- ④ 参加申込後のキャンセルは、研修日前日までにご連絡ください。
- ⑤ 参加費入金後にキャンセルされた場合、参加費の返金はいたしかねますので、ご了承ください。
- ⑥ 参加費入金期日までに連絡なく参加費が入金されていない場合は、参加決定を取り消しとさせていただきます。この場合、研修会場にお越しいただいてもご参加いただけないこと、ご了承ください。

\*\*\*\*\*

## 令和元年度 苦情解決研修会（8/27）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

令和元年度 苦情解決研修会（令和元年8月27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】高齢・障害（身体・知的・精神・その他）

児童・その他（ \_\_\_\_\_ ）

連絡先電話番号 \_\_\_\_\_

FAX 番号 \_\_\_\_\_

申込担当者名 \_\_\_\_\_

参加者氏名	役職・職種等	苦情解決における役割
(フリガナ) _____ )		苦情解決責任者・苦情受付担当者 第三者委員・その他 ( _____ )
(フリガナ) _____ )		苦情解決責任者・苦情受付担当者 第三者委員・その他 ( _____ )
(フリガナ) _____ )		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は、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)