

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（実践編Ⅰ～事例検討～）開催のお知らせ

受講者の皆さまから提出いただく事例を用いてグループで検討を行い、ソーシャルワークの視点から苦情に向き合う姿勢や解決に向けたプロセスを学ぶことにより、苦情解決が事業者のサービスの質の向上に寄与することを目的に本研修会を実施します。

【日 時】 Aコース 令和元年 11 月 25 日（月）10:00～16:00 ※9:30～  
Bコース 令和元年 11 月 26 日（火）10:00～16:00 受付開始  
（研修内容は同じです。どちらかのコースを選択してください）

【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 名の参加とさせていただきます。

【内 容】 テーマ「ソーシャルワークの視点から苦情を紐解く」  
内 容 事例検討と講義

【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）  
平成 25 年 4 月から現職。専門は地域福祉、権利擁護、福祉サービス評価等。  
21 年間勤務した全国社会福祉協議会では、さまざまな部署を経験。苦情解決については、全国の運営適正化委員会相談員の育成・資質向上のため、研究企画や事例検討の方法について携わった。



【参加費】 4,000 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。 10月15日（火）締切

※ 受講決定通知及び事例提出の様式は、10月21日（月）までに事業所宛にお送りいたします。21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8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

【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

## 令和元年度 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 \_\_\_\_\_

※該当分野を○で囲んでください

（高齢・障害（知的・身体・精神）・児童・保育・その他）

〒

住所 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

担当者名 \_\_\_\_\_

※希望のコース（A or B）をご記入ください

コース	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）
	（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。

※「苦情解決研修会（実践編Ⅱ）」を令和2年1月28日（火）に開催予定です。詳細やお申込み方法につきましては、後日、神奈川県社協や「かながわ福祉情報コミュニティ」のホームページ等でお知らせいたします。