

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Ⅱ）開催のお知らせ

社会福祉事業者において、サービスから生じる苦情に対応することは重要な責務であるとされています。苦情への対応は、サービスの検証や改善、利用者の満足度の向上などにつながるものですが、実際に苦情担当の立場に立つと、何をすべきか対応に迷うことも多いのではないのでしょうか。当委員会では、事業者の苦情担当者を対象とし、実際の苦情解決の流れと必要な対応を理解することを目的として、本研修を開催します。

【日 時】 令和2年1月28日（火）13:30～16:30

※13:00 より受付を開始いたします。

【内 容】 講義と演習「事例を通して苦情解決の流れを体験する」

苦情相談事例を使って事業者としての解決策を検討し、終結までの対応を考え、サービスの質の向上につなげるまでの流れを理解します。

苦情の担当者としてすべきことは何か、事業者としての組織的な対応とはどのようなことか、改めて振り返ってみましょう。

【講 師】 岩崎 香 氏（早稲田大学人間科学学術院教授）

【専門分野】 ソーシャルワーク、権利擁護、障害者福祉

【主な活動】 日本精神保健福祉学会理事、埼玉県障害者施策推進協議会委員
東京都福祉サービス運営適正化委員会苦情解決合議体委員

【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の方、または苦情対応を担当する方
※基礎編、実践編Ⅰを受講されていない方でも、ご参加いただけます。

【定 員】 60名

※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。

【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】

裏面の申込書にご記入の上、1月17日（金）までにFAXにてお申し込みください。定員を超過し、ご受講いただけない場合は、事務局よりご連絡いたします。受講いただける方には特にご連絡はいたしませんので、当日開始時間までに会場にお越しください。





【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(実践編Ⅱ) 1/28開催 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 _____

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)

※本申込書による個人情報とは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。

※受講にあたり配慮が必要な方は、事前に委員会事務局までご連絡ください。