

平成28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

## 苦情対応の基礎知識と基本的姿勢

社会福祉法第82条において、社会福祉事業者による苦情解決について定められており、事業者には利用者からの苦情に適切に対応することが求められています。しかし、日々の支援のなかで、実際に利用者やご家族の方からの苦情を聴き、解決をはかることに難しさを感じることもあるのではないのでしょうか。

「苦情があるのですが・・・」と相談を受けたらまずどうすればよいのか、事業所の中で共通の認識を持って対応にあたるために、基本的な対応の方法と事業者としての姿勢を確認することを目的とし、本研修会を開催します。

【日 時】 平成28年12月6日(火) 13時30分～16時30分(受付12時45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(先着順)

【内 容】 ●オリエンテーション「運営適正化委員会について」

運営適正化委員会事務局より、委員会の役割と事業の概要についてお伝えします。

●講義「苦情対応の基礎知識と基本的姿勢」

苦情解決の必要性と、苦情対応の一連の実務について理解し、苦情に対応する際の事業者の姿勢や考え方について学びます。

講師：伊東 秀幸氏(田園調布学園大学教授・

かながわ福祉サービス運営適正化委員会委員)

●事例報告「苦情対応の実際と工夫～現場での事例から」

実際に事業者が対応した事例を通して、苦情対応について考えます。

【報告者】(特) 地域生活サポートまいんど 常務理事 藤井 要子氏  
(福) 和順会 和順保育園 園長 渡部 俊賢氏  
(福) 和心知会 わしんち元気・平塚 施設長 伊藤 久江氏

【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25日(金)締め切り

※ 受付については先着順とさせていただきます。

会場定員の都合によりご参加いただけない方には、事務局よりご連絡いたします。特に連絡がない場合は、当日直接会場にお越しください。



**【会場】**

神奈川県社会福祉会館 2階 講堂

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28年度 苦情解決研修会 (12/6) 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28年度苦情解決研修会 (12月6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<br>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<br>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<br>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<br>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。

(HP)