

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

## 苦情対応の相談技術

苦情相談を受けるときや、事業者の対応について説明を求められたとき、思うように納得が得られなかったり、何度も同じ主張が繰り返されたりするなど、対応に苦慮することはありませんか。

支援する立場として、相談者の方の立場への理解を深めるとともに、対応方法について少し視点を変えてみると、関係性が変わってくるかもしれません。

苦情相談の場面で困ったとき、なかなか解決できないときにどのように対応すればよいか、講義と演習を通して理解することを目的とし、本研修会を開催します。

【日 時】 平成29年1月18日（水）13時30分～16時30分（受付13時～）

【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  
また、職員で苦情対応について学びたい方

【定 員】 60名  
※定員を超えた場合は1事業所1名の参加とさせていただきます、先着順とします。

【内 容】 講義と演習

「苦情対応の相談技術～苦情を聴くことと応えること～」

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）

相談を受ける際の基本的な姿勢や技術を確認するとともに、相談者とのコミュニケーションや苦情対応が難しいと感じる際の受け止め方について考えます。  
※グループでのディスカッションや、演習を含む研修となります。

【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】

本申込書にご記入の上、事業所ごとにFAXにてお申し込み下さい。

定員超過により参加の調整をお願いする場合のみ  
ご連絡いたします。

※ 1月10日（火）締め切り





**【会場】**

神奈川県社会福祉会館 4階研修室

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28年度 苦情解決研修会 (1/18) 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 (1月18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	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)

※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)