

平成29年度
かながわ福祉サービス運営適正化委員会
苦情解決研修会開催（基礎編）のお知らせ

平成29年3月に「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」が一部改定され、苦情への適切な対応は経営者の重要な責務として位置付けられ、福祉サービスの質と社会的信頼性の向上につながることを、その目的に示されました。

これまで各事業者において、利用者等からの苦情へ適切に対応するために、様々な取り組みが行われていますが、一方で、新規開設の事業者等や、新たに苦情受付担当になった職員などへの研修を苦慮する声が聞かれます。

こうした状況を踏まえ、苦情のしくみや、職員間の苦情の捉え方の違いを整理する方法を学び、事業所内の苦情に対応する担当者等として必要な基礎知識を得ることを目的に、本研修会を開催します。

【日 時】 平成29年7月14日（金）

9：30～12：30：Aコース（高齢者分野の事業者）

13：30～16：30：Bコース（障害・保育・児童・その他の分野の事業者）

※受付は、研修開始30分前より行います

【対 象】 県内社会福祉事業者（社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業）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
（上記の経験年数が、3年未満までの方を想定しています）

【定 員】 各コース 30名

【講 師】 かながわ福祉サービス運営適正化委員会委員
／神奈川県立保健福祉大学准教授 行實志都子氏

【内 容】 講義およびグループワーク

「苦情とは何か～職場内で苦情の捉え方を共有化するために（仮）」

苦情とは何か、基本的な考え方を理解するとともに、利用者等からの声（希望、要望、不満、怒り等）を想定して、職員間で苦情の捉え方を共有化する方法をグループワークで学びます。

【参加費】 1人2,000円（当日受付にてお支払い下さい）

【参加申し込み】

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。

※ 6月30日（金）締め切り

※ 定員を超えた場合は、事業所から1名の参加とさせていただきます。

※ 定員を超えて、ご参加いただけない場合は、事務局よりご連絡いたします。

（定員を超えない場合、受講決定の連絡はありません）



【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

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29年度 苦情解決研修会（基礎編） 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

平成29年度苦情解決研修会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 _____

連絡先電話 _____

担当者名 _____ （申込内容の確認、定員超過等があった際、ご連絡します）

コース選択（どちらかに○を入れてください） **Aコース** ・ **Bコース**
 (9:30～) (12:30～)

種別 (該当分野に○を してください)	高齢者 *Aコース 9:30~12:30
	障害(身体・知的・精神) ・ 児童 ・ 保育 ・ その他() *Bコース 13:30~16:30

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貴事業所における平成28年度の苦情件数 (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貴事業所における平成28年度の苦情件数 (件)

※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 (H)