

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（応用編）のお知らせ

各事業者において、利用者等からの苦情への適切な対応・解決にむけて、様々な取り組みが行われていますが、多様化する苦情内容に苦慮する声が聞かれます。

また、当委員会にて昨年度に実施した福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査では、苦情受付担当者等に必要な能力として、「利用者等の声を傾聴し、誠実な対応できる能力」が最も多く、現場で求められていることが分かりました。

こうした状況を踏まえて、苦情の受けとめ方や、相談時のコミュニケーションについて、演習やグループワークを通じて、苦情解決に携わる職員等のスキルアップを目的に本研修会を開催します。

【日 時】 平成30年2月2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年から概ね5年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】 演習およびグループワーク
「苦情対応の実際（仮）」

苦情相談を想定したロールプレイを中心にした演習・グループワークを行います。苦情解決に携わる職員等で、その経験が3年から概ね5年までの方を想定した中堅者向けの研修です。

【参加費】 1人2,000円（当日受付にてお支払い下さい）

【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

※ 1月10日（水）締め切り

※ 定員を超えた場合は、各法人から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 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29年度 苦情解決研修会（応用編） 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～) (13:30～)

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 (HP)