

令和2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「苦情を生まない支援を考えてみよう」

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。しかし視点を変えると、利用者との関係づくりや事前の丁寧な説明など、苦情とならないために日頃から留意できることもあるのではないのでしょうか。

当委員会では、苦情対応に関わる職員を対象とし、苦情につながらないための組織的な対応について学ぶことを目的として、本研修を開催します。

※Zoom ミーティングによるオンライン研修となります。

【日 時】 令和2年11月24日（火）13時～16時

【内 容】 講義と演習「苦情を生まない支援を考えてみよう」

利用者への支援や家族への対応について基本的な考え方を確認しながら、なぜ苦情となるのか、その背景や原因について考えます。

事例をもとに、苦情にならないためにできることは何か、実際に考えてみましょう。※グループワークによる演習を行う予定です。

【講 師】 行實 志都子 氏（神奈川県立保健福祉大学准教授・

かながわ福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決委員会委員）

【対 象】 県内社会福祉事業者の苦情受付担当者または苦情解決責任者など、苦情対応に携わっている職員

【定 員】 50名

【参加費】 一名 3,000円（税込み）※参加決定後にお振込みいただきます。

【開催方法】

- ・本研修は、Zoom ミーティングによるオンライン研修となります。
- ・事務局より事前にお送りする URL にアクセスすることにより、ご参加いただくことができます。（URL は、参加費振込を確認した後、事務局アドレスよりメールで送信します。）
- ・カメラ・マイク機能の付いたパソコン、タブレット、スマートフォンをご用意ください。参加者おひとりごとに一台必要となります。
- ・常時接続できるインターネット通信にて受講されることをお勧めします。携帯電話回線を使用する場合、料金が高額になることがあるのでご注意ください。
- ・<https://zoom.us/test> で Zoom への接続を事前にテストすることができます。必要に応じてご活用ください。

【申し込み方法】

① 別紙参加申込書に必要事項を記入のうえ、Eメールでお申し込みください。

※申込書様式（Word）は、当委員会ホームページに掲載しています。

締め切り 令和2年10月30日（金）15時まで

申込先 tekisei@knsyk.jp ※件名に「研修会申込」と明記してください。

（裏面につづく）

- ② 参加の可否については令和2年11月6日（金）までに所属機関あてに郵送でご案内いたします。期日までに文書が届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。
- ③ 定員を超えた場合は、1事業所からの参加者を1名までとしたうえ、苦情対応経験年数が少ない方の参加を優先させていただくなど調整する場合があります。
- ④ 参加申込後のキャンセルは、研修日当日までにご連絡ください。
なお、参加費入金後にキャンセルされた場合の返金はいたしかねますが、参加者の変更は可能です。
- ⑤ 参加費入金期日までに連絡なく入金が確認されない場合は、参加決定を取り消しとさせていただきます。

【その他】

- ・研修会の録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の状況から、事務局スタッフや講師等の外出制限等の理由により、開催中止となる場合がありますのでご了承ください。その場合は参加費を返金いたします。

【主催および問い合わせ先】

かながわ福祉サービス運営適正化委員会 事務局

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター内
Tel.045-312-1121（内線 3558） Fax045-322-3559
Email tekisei@knsyk.jp