

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「法的視点からみる苦情対応」

福祉サービス事業者の皆様においては、日頃からご利用者やご家族からの苦情、要望に耳を傾け、苦情解決に向けて熱心な取り組みをされていることと思います。そのような中、「事業者としてどこまでしなくてはいけないの？」と悩んだり、「介護事故が起きた場合の責任はどうなるの？」などと不安に思うこともあるのではないのでしょうか。

本研修会では事業者、利用者双方にとって正しい理解の下で苦情解決が図られるよう、法律的な視点から苦情対応を考えます。

【日 時】 令和3年2月16日（火）13時30分～15時30分

【内 容】 Zoom ミーティングによるオンライン研修

講義「法的視点からみる苦情対応」

福祉サービス利用契約と事業者の法的責任、事業者における苦情対応の意義等について学びます。また、裁判となった事例の解説等により、法律的な視点から日頃の支援において押さえておくべきポイントを考えます。

【講 師】 角田 勝政氏（神奈川県弁護士会所属弁護士・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】 60名

【参加費】 一名 2,500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けます。（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ります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。
- ・研修当日（13:00～13:15）に Zoom の動作確認（使い方の説明）を行う予定です。

（裏面につづく）

【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3年1月21日（木）17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。

お申込みEメールを確認後、必ず事務局から受付確認メールを送ります。3日以上経過しても受付確認メールが届かない場合には、お手数ですが事務局までご連絡ください。

- ② 参加の可否については令和3年1月28日（木）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を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、レジューメ資料の転用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