

令和4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（実践編Ⅱ）開催のお知らせ

社会福祉事業者において、自らが提供したサービスに対する苦情に適切に対応することは重要な責務であり、福祉サービスの質の向上に寄与するとされています。

しかし、苦情というとネガティブなイメージが先行したり、また、円満解決にならず苦労したという経験もあるのではないのでしょうか。

本研修会は、グループで事例検討を行い、参加者それぞれが様々な“気づき”を見つけ、苦情を事業者の福祉サービスの質の向上につなげていくことを目的として開催します。

【日 時】 令和5年2月7日（火）13時30分～16時30分

※Zoomミーティングによるオンライン研修となります。（13時より接続できます）

【内 容】 講義と演習「苦情を前向きに捉え、福祉サービスの質の向上につなげる
～キーワードは“気づき”～」

苦情解決に必要な視点やプロセスを学びます。また、事例検討を通して、苦情やその対応によって得た気づきを日頃のサービスにどのようにフィードバックすることができるのかを考えます。

※ブレイクアウトルーム機能により、グループに分かれて事例検討を行います。
カメラ、マイク機能がついたパソコン、タブレット等によりご参加ください。

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

【対 象】 県内の社会福祉事業者（社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業）に所属の苦情
受付担当者または苦情解決責任者、第三者委員

【定 員】 50名

- ① 定員を超えた場合は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業者を優先とし、かつ各事業所から1名の参加とさせていただきます。
- ② ①により調整を行っても定員を超える場合は、抽選とさせていただきます。

【参加費】 1名 2,000円（税込み） ※参加決定後にお振り込みください。

【開催方法について】

- ・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、事務局よりメールでお知らせします）
- ・カメラ、マイク機能付きのパソコン、タブレット等をご用意ください。グループワークを予定しているため、参加者おひとりごと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。

【裏面に続きます】

【事例提出について】

- ・受講決定後、研修参加者の方には、指定された様式により苦情事例（1つ）を提出していただきます（概要のみ、対応は記載不要）。詳細については受講決定通知メールにて案内いたします。
- ・提出していただいた事例は、研修当日のグループワーク等にて使用いたしますので、予めご了承ください。

【申し込み方法】

- ① 参加をご希望される方は、下記の URL より申込フォームにアクセスし、必要事項をご入力いただき、お申し込みください。

締め切り 令和4年12月26日（月）まで

申込先 URL <https://forms.gle/YvSeGrMiX39DCBscA>

（※URL は、当委員会ホームページに掲載しています）



右記二次元コードからも申し込みができます →

- ② 参加の可否については令和5年1月11日（水）までにメールにて通知します。その際、参加費振込についてご案内いたします。

期日までにメールが届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。

- ③ 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。

【その他】

- ・研修会の録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・受講のために使用する URL 等は本研修に参加する方のみが利用可能です。URL 等の再配布は禁止いたします。なお、研修動画の再配信はいたしません。
- ・新型コロナウイルス感染症に伴う講師や事務局スタッフ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。

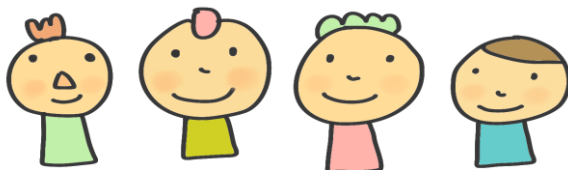
【主催および問い合わせ先】

かながわ福祉サービス運営適正化委員会 事務局

〒221-0825 横浜市神奈川区反町3-17-2 神奈川県社会福祉センター内

電話 045-534-5754 Fax 045-312-6302

E-mail tekisei@knsyk.jp



本研修会では小グループに分かれて事例検討を行います。
苦情の担当者同士で、日頃感じていることや困っていることなどをお話してみませんか？