

**かながわ福祉サービス運営適正化委員会**  
**令和8年度 第2回苦情解決研修会＜実践編Ⅰ＞ 開催のお知らせ**

**<目的>**

「社会福祉事業者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(厚生労働省通知)」において、苦情への適切な対応は、福祉サービスの検証・改善や利用者の満足度の向上など福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、対応の積み重ねが事業者の社会的信頼性の向上につながるとされています。

事業者で苦情対応に携わっている職員等には、苦情の相談に対応することに始まり、苦情を事業者内で共有・検討し、福祉サービスの質の向上へとつなげる役割が求められます。

本研修会は、苦情対応に携わる職員を対象とし、演習を通じて、事業者における苦情対応の実際を学ぶことを目的として開催いたします。

**<日程・会場>**

日程： 令和8年12月4日(金)13時30分～16時30分（受付開始:13時～）

会場： 神奈川県社会福祉センター4階 401～403 会議室

〒221-0825 横浜市神奈川区反町 3-17-2（東横線・反町駅より徒歩約1分）

**<プログラム>**

**講義と演習「苦情の捉え方・考え方を共有しよう」**

講師： 伊東 秀幸 氏(田園調布学園大学教授)

内容： 苦情模擬事例を使った演習を通して相談者(申出者)の心情を理解し、チームで苦情に対応することを学びます。 ※研修中、グループに分かれての演習を行います。

**<対象>**

県内の社会福祉事業者(社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業の事業者)の苦情受付担当者・苦情解決責任者、苦情対応に携わっている職員

**<定員>**

**50名**

- ① 定員を超えた場合、社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業の事業者を優先とし、かつ、1事業所1名の参加とさせていただきます。
- ② ①の調整でも定員を超えた場合、抽選により参加者を選定します。

**<参加費>**

**2,200円(税込)**

※参加決定後、11月25日までにお振込みください。振込先は、受講決定を通知するメールでお知らせします。

### <申込方法>

- ① 参加をご希望される方は、下記 URL または右記2次元コードより  
申込フォームにアクセスし、必要事項をご記入・ご回答ください。

URL: <https://forms.gle/Jp1vwmBqCM3wNnkH9>

申込〆切: 令和8年11月6日(金)



- ② 参加の可否・参加費の振込方法について、令和8年11月13日(金)までに、メールにてご案内いたします。

※メールアドレス [tekisei@knsyk.jp](mailto:tekisei@knsyk.jp) より通知を送信いたします。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 参加申込後キャンセルは、事務局までご連絡ください。

なお、参加費振込後のキャンセルに伴う返金はいたしかねますが、参加者の変更は可能です。

### <参加に際しての留意事項等>

- ・ 研修会の録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・ 台風等の自然災害等により、急遽、研修を中止・延期、実施方法の変更をする場合があります。中止とする場合は、参加費は返金いたします。
- ・ 急遽、研修の中止に関する情報を周知する場合は、お申し込み時のメールアドレスあてにご連絡するとともに、神奈川県社会福祉協議会のトップページ「緊急のお知らせ」に掲載いたします。

#### お問い合わせ先

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 【メール】 [tekisei@knsyk.jp](mailto:tekisei@knsyk.jp)

○令和9年2月3日(水)に「苦情解決研修会 実践編Ⅱ」を開催する予定です。

事例を持ち寄っての検討を行います。ご案内は11月以降の予定です。ぜひご参加ください。