

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

「苦情対応を理解する」

平成29年3月、厚生労働省通知「社会福祉事業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」が改正され、苦情への適切な対応は福祉サービスの質の向上に寄与するものであると明記されました。しかし実際には、苦情相談に適切に対応すること、受け付けた苦情をその後の支援に生かすということに、難しさを感じることもあるのではないのでしょうか。

事業者で苦情解決に携わる方々が、その意義を再確認し、苦情対応に必要な知識と考え方を理解することを目的として、本研修会を開催します。

【日 時】 平成30年1月11日(木) 13時00分～16時30分(受付12時15分～)

【対 象】 県内社会福祉事業者の苦情解決責任者・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 120名(先着順)

【内 容】 ●**基調講義「運営適正化委員会での苦情相談から(仮)」**

運営適正化委員会から、委員会事業と苦情解決についてお伝えします。

【講師】谷村 朋子氏(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長)

●**講義「苦情対応を理解する～苦情相談の特性と相談技術」**

苦情についての基本的な考え方を理解するとともに、苦情相談を受ける際の相談技術について学びます。

【講師】諏訪部 政好氏(エム心理相談オフィス所長・臨床心理士)

●**事例報告「現場での実践から～私たちの事業所のとりくみ～」**

現場での取り組みから、組織としての苦情の受け止め方や対応方法について考えます。

【報告者】株式会社若武者ケア 在宅事業本部 本部付課長 高橋 瑛美氏
社会福祉法人すずらの会 苦情解決委員会委員長 佐々木雅子氏

【参加費】 2,000円(当日受付にてお支払い下さい。)

【参加申し込みについて】

本申込書にご記入の上、FAXにてお申し込み下さい。

※ 1月5日(金)締め切り

※ 受付については先着順とさせていただきます。

会場定員の都合によりご参加いただけない場合は、ご連絡いたします。

特に連絡がない場合は、当日直接会場にお越しください。



【会場】

神奈川県社会福祉会館 2階 講堂

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（1/11）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 行き

FAX 送付先 FAX 045-322-3559

平成29年度苦情解決研修会（平成30年1月11日開催）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 _____

【種別】 高齢・障害（身体・知的・精神・その他）

児童・その他（ _____ ）

連絡先電話番号 _____

FAX 番号 _____

申込担当者名 _____

参加者氏名	役職・職種等	苦情解決における役割
(フリガナ)		苦情解決責任者・苦情受付担当者 第三者委員・その他 ()
(フリガナ)		苦情解決責任者・苦情受付担当者 第三者委員・その他 ()
(フリガナ)		苦情解決責任者・苦情受付担当者 第三者委員・その他 ()

※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)