

平成 30 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【基礎編】

社会福祉事業者の苦情解決責任者や苦情受付担当者の初任の方を対象に、苦情解決の基本的な考え方や、苦情に対応する際の留意点等を理解するため、本研修会を開催いたします。

苦情担当としてのご経験のある方や、第三者委員の方、苦情解決について関心のある方も、ぜひご参加ください。

【日 時】 平成 30 年 8 月 1 日（水）13 時 00 分～16 時 00 分（受付 12 時 30 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

【定 員】 150 名（先着順）

【内 容】 ●講義「苦情対応の意義～なぜ苦情を聴くことが必要なのか（仮）」

苦情担当者として苦情相談を聞くと、何に気を付けますか？そして、どのように解決につなげればよいのでしょうか？苦情解決の基本的な考え方や、対応方法について確認します。

【講師】 山下 興一郎氏（淑徳大学総合福祉学部 准教授）

（講師紹介）2013 年 4 月より現職。専門は地域福祉、権利擁護、サービス評価等。

21 年間勤務した全国社会福祉協議会では、児童福祉部等さまざまな部署を経験。

福祉サービス第三者評価、権利擁護、苦情解決等を担当し、特に苦情解決については、全国の運営適正化委員会相談員の育成・資質向上のため、研修企画や事例検討の方法について関わった経験を持つ。

●事例報告「現場での実践から～利用者の声を支援につなげる～」

【報告者】（特非）はあとけあ（放課後等デイサービスはあとふるキッズ）

代表 安田 法晃 氏

（社福）福寿会 特別養護老人ホーム村岡ホーム

施設長 多川 僚人 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。

※ 7 月 23 日（月）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30年度 苦情解決研修会（8/1）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30年度苦情解決研修会（平成30年8月1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)