

令和6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Ⅰ）開催のお知らせ

社会福祉事業者において、利用者からの苦情に対応することは重要な責務であるとされています。そして、苦情解決責任者や苦情受付担当者には、苦情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、サービスの質の向上につなげるまでの役割が求められます。

今回の研修では、苦情対応についての基本的な考え方を学びながら、実際の苦情事例を使って、苦情解決の進め方や利用者・家族への対応などについて考えます。

【日 時】 令和6年 11 月 22 日（金） 13 時 30 分～16 時 30 分

※13 時より受付を開始します。

【会 場】 海老名市文化会館 351・352 多目的室 ※集合研修

（海老名市めぐみ町 6-1 小田急線・相鉄線・JR 相模線「海老名駅」より徒歩 5 分）

【内 容】 講義と演習（グループワーク）

### 「苦情の捉え方・考え方を共有しよう」

苦情対応についての基本的な知識を学ぶとともに、実際の苦情事例をもとに、担当者としての動きや対応方法について考えます。

※研修中、グループに分かれての演習を行います。

【講 師】 伊東 秀幸 氏（田園調布学園大学教授・運営適正化委員会委員）

【プロフィール】平成 15 年まで、神奈川県内の保健所で精神保健福祉相談員として勤務。平成 16 年より、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

【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、抽選といたします。

【参加費】 1 名 2,000 円（税込み）

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

【申し込み方法】

- ① 参加を希望される方は、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6年 10 月 21 日（月）まで

申込先 URL <https://forms.gle/NNopN6jpZshQT6uk9>

（※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 受講の可否については、令和6年10月31日（木）までにメールにて通知します。  
メールをご確認のうえ、参加費をお振込みください。  
※メールアドレス [tekisei@knsyk.jp](mailto:tekisei@knsyk.jp) より通知をお送りします。  
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、研修前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、受講者の変更は可能です。

#### 【感染症拡大防止に向けた取組み】

- あらかじめ研修会場の机、椅子、ドアノブ、使用備品等の消毒を行います。
- 研修会場に手指消毒液を設置し、定期的な換気を行います。
- 発熱や風邪症状など体調が優れない場合は、参加を控えていただきますようお願いいたします。
- グループワークを伴う研修のため、マスクの着用にご協力をお願いいたします。

#### 【その他】

- 研修会の録音・録画は禁止とさせていただきます。
- 台風等の自然災害または感染症の今後の状況により、急遽、研修を中止・延期、実施方法の変更等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ホームページのトップページ「緊急のお知らせ」に掲載いたします。

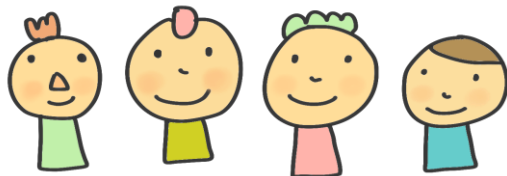
#### 【主催および問い合わせ先】

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

TEL045-534-5754 Fax045-312-6302

Email [tekisei@knsyk.jp](mailto:tekisei@knsyk.jp)



#### 次回研修会のお知らせ

令和7年1月28日（火）に  
苦情解決研修会（実践編Ⅱ・事例検討）  
を開催する予定です。  
ぜひご参加ください。