

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（第 1 回 基礎編）開催のお知らせ

社会福祉事業者において、自ら提供するサービスから生じる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。

本研修会では、事業者において初めて苦情対応に携わる職員、特に苦情受付担当者を対象とし、実際の苦情対応における留意点や基礎的な相談技術など、職員として必要な視点について学びます。

【日 時】 令和4年7月26日（火）13時30分～16時15分

※Zoomによるオンライン研修となります。13:00より受付を開始します。

【内 容】 「苦情解決のしくみを理解する」

講義を通じて苦情対応の意義や留意点、苦情対応の基礎的な相談技術等について学びます。

### 1. 「運営適正化委員会について」

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局より運営適正化委員会の役割や事業の概要等について報告します。

### 2. 「苦情対応と事業者に求められる法的責任」

講師：角田 勝政氏（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）

苦情解決の意義、法的視点からみる事業者としての留意点等について学びます。

### 3. 「苦情対応の基本」

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苦情解決委員会委員）

苦情対応の基礎的な相談技術や、事業者における苦情解決の流れや対応のポイント等を学びます。

【対 象】 県内の社会福祉事業者（社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業）に所属の苦情受付担当者、苦情解決責任者および第三者委員の方、または苦情対応を担当する方

【参加費】 1名 2,000円（税込み）（※受講決定後にお振り込みいただきます）

【開催方法について】

- ・本研修は、Zoom（ウェビナー）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、ご参加いただくことができます。（URLは、参加費振込を確認した後、事務局アドレスよりメールで送信します。）
- ・パソコン、タブレット、スマートフォンをご用意ください。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。

## 【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6月23日（木）まで

申込先 <https://forms.gle/fHveZr7P6pHwHr2Q7>

※URL は、当委員会ホームページに掲載しています。

右記 2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4年6月30日（木）までにメールを送信します。その際に、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。
- 視聴のために使用する 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拡大の状況から、事務局スタッフや講師等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

Tel 045-534-5754 Fax 045-312-6302

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

