

令和8年度 第1回 苦情解決研修会<基礎編> 開催のお知らせ

<目的>

社会福祉事業者には、提供する福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決するため、苦情解決の仕組みの整備と充実が求められています。また、苦情解決に積極的に取り組むことは利用者の事業者に対する信頼を高め、福祉サービスの質の向上を図ることにつながります。

当研修会は、苦情解決の基本的な理解を深め、さらに苦情対応において必要な視点について学びます。

<日程・形式>

日程:令和8年7月28日(火) 13時30分～16時30分 (入室開始予定:13時20分頃)

形式:Zoomウェビナーを使用したオンラインでのリアルタイム配信

<プログラム>

テーマ 「苦情解決の基本を理解する」

1. 講義「苦情解決の意義と事業者に求められる法的責任」(約60分)

講師:渡邊 茉樹 氏(弁護士)

内容:事業者における苦情解決の意義、法的視点からみる事業者としての留意点などについて学びます。

2. 講義「苦情対応の基本を学ぶ」(約70分)

講師:行實 志都子 氏(神奈川県立保健福祉大学 教授)

内容:事業者における苦情対応の必要性、苦情解決の仕組みや苦情対応の流れ、苦情受付担当者としての留意点など、基本的な視点について学びます。

3. 講義「苦情対応の実際・留意点を学ぶ」(約30分)

講師:渡邊 茉樹 氏(弁護士)

行實 志都子 氏(神奈川県立保健福祉大学 教授)

内容:模擬事例を題材に苦情対応の実際を理解し、事業者や苦情受付担当者の対応における留意点、苦情内容を踏まえて福祉サービスの質を向上していくための視点について学びます。

<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・苦情解決責任者及び第三者委員ほか、苦情対応に携わっている職員等

<参加費>

1名あたり 2,200 円(税込) ※参加決定後にお振込みいただきます。

<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/MWu6e5vPdd2Ndbvt6>

回答〆切: 令和8年6月26日(金)17時



- ② 参加の可否・参加費の振込方法について、令和8年7月3日(金)までに、メールに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、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>

- 研修会の参加に係る通信料等は、参加者側でご負担ください。
- 研修会の再配信等(録画提供・動画配信)はございません。
- 参加費の振込を確認した後、ZoomのURLとレジュメ等に関するご案内をメールにて送信します。

お問い合わせ先・研修事務局

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