



リスクマネジメント研修

「福祉サービスの苦情解決の仕組み」

平成 25 年 5 月 17 日 (金) 午前 10 時～12 時

福祉サービスは、利用者が選ぶ時代です。利用してみると、さまざまな疑問や不満がでてくる場合もあります。福祉サービスの苦情を解決するために、事業者側の「苦情解決の仕組み」づくりを知るとともに、「大阪府福祉サービス苦情解決委員会」に寄せられる多くの苦情相談からその特徴を知ることにより、どのようにして事業者と利用者の信頼関係を構築するかを学びます。

講師 福祉サービス苦情解決委員会(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会) 専門相談員 久保 博康

対象者 大阪市内の福祉関係施設・事業所に勤務する方や
苦情解決責任者、苦情受付担当者

募集人員 50人

受講料 1,000円

申込方法 FAXまたはホームページから
お申し込みください。4月19日(金)締切

受講決定 4月下旬に事業所あて郵送でご連絡します。

主催・申込・問合せ先・会場

大阪市社会福祉研修・情報センター大会議室(5階)

〒557-0024 大阪市西成区出城 2-5-20

<http://www.wel-osaka.jp/>

TEL (06) 4392-8201 FAX (06) 4392-8272

- (交通のご案内) ●市バス「長橋2丁目」バス停すぐ
●JR環状線・大和路線「今宮」駅(西出口)から徒歩約10分
●地下鉄四つ橋線「花園町」駅③出口から徒歩約15分

- 苦情とクレームの違い
- 福祉サービスにおける苦情
- 委員会に寄せられる苦情相談内容の特徴
- 苦情解決のポイント
- 苦情解決の仕組み

福祉サービス苦情解決委員会って?

苦情を適切に解決するために全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です。苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割もっています。

《申込書》 FAX 06-4392-8272 (切り取らずにこのままFAXでお送りください)

事業所名						
種別	番号	①高齢者福祉関係 ②障がい者福祉関係 ③保育・児童福祉関係 ④生活保護施設 ⑤ その他()				
事業所連絡先	〒	住所				
	電話	FAX				
参加希望者 ふりがなも必ずご記入ください。	ふりがな	番号	福祉業務 経験年数	年	年齢	歳
	ふりがな	番号	福祉業務 経験年数	年	年齢	歳
		①苦情解決責任者 ②苦情受付担当者 ③上記ではない	職種	番号	①相談職・支援職 ②介護支援専門員 ③介護職 ④保育士 ⑤保健師・看護師 ⑥事務職・管理職 ⑦その他	
		①苦情解決責任者 ②苦情受付担当者 ③上記ではない	職種	番号	①相談職・支援職 ②介護支援専門員 ③介護職 ④保育士 ⑤保健師・看護師 ⑥事務職・管理職 ⑦その他	
備考欄	車いす使用の方、手話通訳、拡大文字資料などが必要な方は、その旨ご記入ください。					