地域福祉活動を支援する北区社会福祉協議会

福祉施設等苦情対応研修

権利擁護センター「あんしん北」では、区内の福祉事業所・施設の苦情担当者向けの研修会を開催いたします。苦情の現場を良く知る専門講師の講義と参加者同士の情報交換等を行う予定です。ご希望の研修をお選びいただき、お申込み下さい。

研修名：研修①「苦情解決のしくみと苦情解決責任者、第三者委員の役割」

日　時：**平成26年9月 18日**（木）午後２時～４時３０分

会　場：北とぴあ14階スカイホール

講　師：川井誉久氏（福祉サービス運営適正化委員会事務長）

対　象：北区内の福祉事業所の施設長、理事等の苦情対応・解決責任者、法人の第三者委員

内　容：苦情解決のしくみづくりなど事業所の義務や社会的責任、苦情解決責任者、第三者委員の役割など

資料代：1,000円（※「福祉事業者における苦情解決の手引」（東社協発行）をお持ちの場合は持参下さい。）

研修名：研修②「苦情受付～現場でどのように準備し対応するか～」

日　時：**平成26年9月 22日**（月）午後２時～４時３０分

会　場：北とぴあ14階スカイホール

講　師：岡本多喜子氏（明治学院大学教授／運営適正化委員会委員）

対　象：北区内の福祉事業所の現場の苦情受付担当者

内　容：苦情はなぜうまれるか、苦情の意味とは
苦情受付対応の役割　など

参加費：無料（定員各３０名、先着順）
主　催：北区社会福祉協議会権利擁護センター「あんしん北」
申込み、お問い合わせ
裏面申込み用紙に必要事項ご記入の上、ＦＡＸでお申込み下さい。
北区社会福祉協議会権利擁護センターあんしん北（担当：皆川）
TEL03（3908）7280　　Fax03（3905）4653

北社協キャラクター
「アイちゃん」

送信先　FAX 3905-4653（北区社会福祉協議会）

権利擁護センター「あんしん北」（皆川あて）

「福祉事業所等苦情担当者研修」申込書

事業所名	法人名： 施設・事業所名： 業種：高齢者、障がい者、保育・児童、その他（　　）
事業所住所	
事業所連絡先	電　話：　　FAX： Ｅメール：　　申込みご担当者名：
参加者 （申込みする研修の番号に〇をつけて下さい）	氏名：　　苦情担当年数 ：　　参加研修（ ①　② ） 氏名：　　苦情担当年数 ：　　参加研修（ ①　② ） 氏名：　　苦情担当年数 ：　　参加研修（ ①　② ）

■事前アンケート

（回答できる範囲でご記入下さい。いただいた回答は、事業所名を出さずに内容のみまとめて、研修参加者への席上資料として配付します）

①貴事業所での年間の苦情件数はどの程度ですか？

②どのようなケースが苦情につながる傾向が多いですか？

③貴事業所で第三者委員がいる場合、どのような活動をされていますか？
（例：利用者・親族への苦情対応説明等）

④苦情対応に関する課題はどのようなものがありますか？

⑤本研修で知りたいこと、学びたいことはどのようなことですか？

＊お申し込みいただいた事業所に、参加決定の通知は発送いたしませんのでご了承下さい。