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「苦情受付~現場でどのように準備し対応するか~」

日 時:**平成25**年**9**月**6**日(金)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

研修名:研修②「苦情解決のしくみと苦情解決責任者の役割」

日 時:**平成25**年**9**月**26**日(木)午後2時~4時30分

会 場:北とぴあ14階カナリアホール

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

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

解決責任者の役割や責任など



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)

TelO3 (3908) 7280 FaxO3 (3905) 4653

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: | 申込みこ | 道坦当者名: |
| 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) |
| | 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苦情対応に関する課題はどのようなものがありますか?
- ④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。