

参加
無料

福祉施設等 苦情対応研修

利用者の信頼を得るための対応と仕組み

権利擁護センター「あんしん北」では、区内の福祉事業所・施設の苦情受付担当者、管理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東京都福祉サービス運営適正化委員会より苦情解決の仕組みについて説明を行います。

会場：北とぴあ 7階 第1研修室(北区王子1-11-1)

2020年10月15日(木) 14:00～16:00

前半

「苦情受付 ～現場でどのように準備し、対応するか～」

内容：苦情はなぜ生まれるか、苦情の意味とは 苦情受付対応の役割
講師：岡本多喜子氏（明治学院大学社会学部社会福祉学科教授）

後半

「苦情解決のしくみと苦情解決責任者の役割」

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
講師：尾崎百合香氏（福祉サービス運営適正化委員会事務局事務長）

お申込み
お問い合わせ

申し込みフォームにてお申し込みください。詳しくは裏面をご参照ください。

権利擁護センター「あんしん北」 電話：03-3908-7280 FAX：03-3905-4653

お申し込みは フォームから！

※1事業所あたり2名まで
となります



① 当会ホームページ上部の「**福祉事業者の方**」をクリックしてください。

② 「**福祉従事者向け研修**」をクリックしてください。

③ 研修一覧から、希望する研修の
ページに移動してください。

④ 研修ページの「**申し込みフォーム**」に
必要事項を入力しお申し込みください。



◆フォームの自動返信をもって参加決定通知となります。ただし、定員超過の場合には当会からご連絡させていただきます。

◆当会研修一覧へのURL <https://kitashakyo.or.jp/oshirase/kenshu/>

◆新型コロナウイルス感染症防止策については、当会ホームページ内の当該研修ページをご確認ください。