

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。

会場：北とぴあ 14階 スカイホール(北区王子1-11-1)

第1回 2019年9月17日(火) 14:00～16:30

「苦情受付 ～現場でどのように準備し、対応するか～」

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

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）

第2回 2019年9月20日(金) 14:00～16:30

「苦情解決のしくみと苦情解決責任者の役割」

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

講 師：森純一氏（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

お電話でお名前、電話番号をお伝えいただくか、裏面のお申込書を記入しFAX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

苦情対応研修申込書（当日まで受付可能）

FAX:03-3905-4653

権利擁護センターあんしん北 田村・高田あて

| | | | |
|--|-----------------------|-----------|-----------|
| 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 所 在 地 | 北区 | | |
| 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○をつけて下さい） ①9月17日 ②9月20日 | 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？