

平成25年12月吉日

各 位

社会福祉法人大阪府社会福祉協議会  
大阪社会福祉研修センター  
所 長 奈良公美  
運 営 適 正 化 委 員 会  
委員長 黒田研二  
( 公 印 略 )

## 平成25年度 福祉サービス苦情解決研修会の開催について

本会の諸事業につきまして、格別のご協力を賜り、厚くお礼申しあげますとともに、日々、苦情解決を通して福祉サービスの向上に努めておられますことに深く敬意を表します。

さて、標記研修会を下記の内容で開催いたしますので、貴法人の苦情解決第三者委員および職員の方のご参加につき、ご理解とご配慮をいただきますようよろしくお願い申し上げます。

# お客様の声を見える形に

～ 資生堂のおもてなしの心 ～

講師：株式会社資生堂 お客様センター長 伊與田智美氏



- 趣 旨** 福祉サービス事業者は、利用者の苦情や要望を聞き、福祉サービスの質の向上に努めています。しかし、一方では、利用者等と事業者との苦情解決がこじれて、関係が深刻化・長期化する傾向も見られます。そこで、異業種である資生堂のお客様センターの豊富な経験談から、利用者の信頼を得るためのサービスのあり方やクレーム・トラブルに向き合う心得などについての講演を聞き、福祉サービス事業者の苦情解決対応の参考とすることを目的として開催いたします。
- 主 催** 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 大阪社会福祉研修センター／運営適正化委員会
- 日 時** 平成26年2月13日(木) 13時00分～15時50分
- 会 場** 大阪社会福祉指導センター 5階 ホール  
〒542-0065 大阪市中央区中寺 1-1-54 TEL：06-6764-9471  
\*地下鉄谷町線・長堀鶴見緑地線「谷町六丁目」駅 ④番出口から徒歩5分
- 対象者** 福祉サービス事業者（社会福祉施設、社会福祉協議会、民間企業等）の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、その他関心のある職員どなたでも。
- 定 員** 180名 申込締切日 平成26年2月3日(月)  
\*ただし、締切日までに定員に達した場合、その時点で締め切らせていただきます。  
\*お断わりする場合のみ、お電話でご連絡させていただきます。
- 参加費** ひとり 2,000円（資料代を含む）\*当日受付にてお支払いいただきます。

異業種の  
苦情対応を学ぶ

8. 内容

12:30～	受付開始
13:00～13:05	開会
13:05～14:35 (90分)	【講演】 「お客さまの声を見える形に～資生堂のおもてなしの心～」 株式会社 資生堂 お客さまセンター長 伊與田智美氏
14:35～14:50	休憩
14:50～15:50 (60分)	【ディスカッション】 ～参加者の事前質問を参考にしながら、福祉現場での苦情を紹介し、 どう対応するのかなどについて、意見交換をします～
15:50	閉会

9. 申込方法 「参加者申込書」にご記入の上、郵送またはFAXにてお申し込みください。

10. 参加申込および問い合わせ先

**社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局**

〒542-0012 大阪市中央区谷町 7-4-15 大阪府社会福祉会館 2 階  
TEL : 06-6191-3150 FAX : 06-6191-5660

**【平成 25 年度 福祉サービス苦情解決研修会 参加申込書】**

施設・ 事業所名		種 別	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童福祉関係</li> <li>・保育所</li> <li>・身体障がい者福祉関係</li> <li>・知的障がい者福祉関係</li> <li>・精神障がい者福祉関係</li> <li>・高齢者福祉関係</li> <li>・その他 ( )</li> </ul>
ご連絡先 電話番号			
ふりがな 参加者氏名		役職名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情解決責任者</li> <li>・苦情受付担当者</li> <li>・第三者委員</li> <li>・その他 ( )</li> </ul>

◎ 講師への質問等がございましたら、お書きください。  
(氏名等はふせたうえ、意見交換の参考にさせていただきます。)

\*本申込書に記載された事項につきましては、個人情報保護等の規定に則り適正な管理を行い、本研修に関する業務以外に使用することはありません。

FAX 06-6191-5660

\*平成 25 年度 苦情解決第三者委員研修会「基礎編」「実践編」は、2月下旬～3月上旬に開催予定です。別途、改めてご案内させていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。