

## 平成 25 年度 苦情解決第三者委員研修会 開催要項

～福祉サービスの質の向上をめざして～

1. 目的 各事業者の苦情解決第三者委員活動の活性化を図り、さらなる福祉サービスの質の向上に活かすことを目的に開催いたします。
2. 日時 ①基礎編 平成 26 年 2 月 26 日（水）13 時 00 分～16 時 00 分  
②実践編 平成 26 年 3 月 5 日（水）13 時 00 分～16 時 00 分  
※受付は 30 分前より開始いたします。
3. 会場 大阪府社会福社会館 3 階 301  
〒542-0012 大阪市中央区谷町 7-4-15  
・地下鉄谷町線・長堀鶴見緑地線「谷町六丁目」④番出口徒歩 5 分  
・地下鉄谷町線・千日前線「谷町九丁目」②番出口徒歩 10 分
4. 主催 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
5. 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）の第三者委員、苦情受付担当者、苦情解決責任者、その他関心のある職員の方。
6. 定員 ①基礎編 100 名  
②実践編 80 名  
※申込締切日 平成 25 年 2 月 21 日（金）  
※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。  
※定員の関係上、第三者委員の方の受講を優先させていただきます。  
※お断りする場合のみご連絡させていただきます。
7. 参加費 それぞれ 1,000 円（資料代を含む）  
※当日受付にてお支払いいただきます。

## 8. 研修内容および日程

### ① 基礎編

【日 時】平成26年2月26日(水) 13時00分～16時00分

【会 場】大阪府社会福祉会館 3階 301

【対象者】第三者委員、苦情受付担当者、苦情解決責任者、その他関心のある職員の方。

【内 容】「福祉サービスの質の向上をめざして」

報 告 : 運営適正化委員会 専門相談員 久保博康

講 義 : 運営適正化委員会 委 員 久岡英樹

(大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター「ひまわり」弁護士)

☆ 運営適正化委員会に寄せられる苦情相談等を通して、第三者委員や事業者に普段から求められる活動や意識について考えます。

### ② 実践編

【日 時】平成26年3月5日(水) 13時00分～16時00分

【会 場】大阪府社会福祉会館 3階 301

【対象者】第三者委員、苦情受付担当者、苦情解決責任者、その他関心のある職員の方。

【内 容】「利用者の想いをキャッチするための聴き方・伝え方

～ 対人援助の基本的視点 ～」

講 義 : 大阪教育大学教育学部教養学科 准教授 新崎国広氏

グループワーク : コモソーター/大阪教育大学教育学部教養学科 准教授 新崎国広氏

コーディネーター/運営適正化委員会 事務局長 緒方しのぶ

☆ グループワーク形式で基本的な対人援助の視点について学びます。後半では、それぞれの想いや実践を紹介し合い、情報交換を通して深め合ってください。

9. 申込方法 別紙「参加申込書兼アンケート」にご記入の上、郵送またはFAXにてお申し込みください。

※申込締切日 平成26年2月21日(金)

10. 参加申込および問い合わせ先

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 苦情解決第三者委員研修会 参加申込書兼アンケート**

ふりがな 氏名		連絡先の 電話番号	
法人・施設名			
該当するものに○をつけてください。 1 第三者委員(職業あるいは役職など: ) 2 苦情解決責任者    3 苦情受付担当者    4 その他職員( )			
該当する施設種別に○をつけてください。(複数の場合は該当する全てに○をつけてください) 1 保育所    2 保育所以外の児童福祉関係    3 高齢者福祉関係    4 身体障がい者福祉関係 5 知的障がい者福祉関係    6 精神障がい者福祉関係    7 社会福祉協議会    8 その他( )			
参加希望する研修に○をつけてください。 1 基礎編・実践編どちらも両方                      2 基礎編のみ                      3 実践編のみ			

\* 以下のアンケートにご協力ください。該当するところに○をつけてください。

**(1) すべての方にお伺いします。**

① 第三者委員が施設・事業所を訪問する頻度はどれくらいですか。

- イ 週1回以上    ロ 月2回位    ハ 月1回位    ニ 2～3ヶ月に1回位    ホ 半年に1回位  
 ヘ 年1回位    ト 訪問したことがない    チ その他( )

② 第三者委員が施設・事業所を訪問するのはどのようなときですか。(○はいくつでも)

- イ 施設から苦情相談に関する連絡を受けたとき    ロ 施設の行事があるとき  
 ハ 定期的な相談日が決まっている                      ニ 不定期だが相談日・訪問日がある  
 ホ その他( )

③ 平成 25 年 4 月以降、第三者委員が実際に利用者と施設の間に入って苦情や相談の調整を図ったり、双方の話し合いの場に参加したことは何回ありますか。

- イ 1回    ロ 2回    ハ 3回    ニ 4回    ホ 5回    ヘ 5回以上    ト 今のところない

**(2) 第三者委員の方にお伺いします。**

第三者委員の活動で難しいと感じることは何ですか。(○はいくつでも)

- イ 解決が困難な苦情や相談が多い  
 ロ 施設側に改善の姿勢がみられない時がある  
 ハ 施設の苦情解決責任者、苦情受付担当者等との連携が難しい  
 ニ 解決すべき苦情や相談が無い  
 ホ 具体的に何をしたいかわからない  
 ヘ 仕事等が忙しく施設訪問の日程調整が難しい  
 ト 交通費などの経費が負担になっている  
 チ その他( )

**(3) 苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他の職員の方にお伺いします。**

第三者委員の活動で難しいと感じることは何ですか。(○はいくつでも)

- イ 解決が困難な苦情や相談が多い  
 ロ 第三者委員に協力の姿勢がみられない時がある  
 ハ 施設の苦情解決責任者、苦情受付担当者等との連携が難しい  
 ニ 第三者委員にかかわってもらうような苦情や相談が無い  
 ホ 具体的に何をしてもらえばいいかわからない  
 ヘ 第三者委員が忙しく施設訪問の日程調整が難しい  
 ト 交通費などの経費が負担になっている  
 チ その他( )

～～ ご協力ありがとうございました ～～

この「参加申込書」兼「アンケート」にかかる個人情報、本会個人情報保護規程に基づき適切に取り扱うこととし、本研修にかかる運営管理および参加者名簿のみの目的で使用させていただきます。

【 FAX:06-6191-5660 / 申込締切日:平成26年2月21日(金) 】