

社会福祉法人大阪府社会福祉協議会  
大阪福祉人材支援センター  
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26年度 苦情解決第三者委員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、厚くお礼申し上げますとともに、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、貴事業者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。

|  |
|--|
| <p>平成26年度 苦情解決第三者委員研修会 開催要項<br/>～福祉サービスの質の向上をめざして～</p> |
|--|

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 平成27年2月18日(水) 13時00分～17時00分  
※受付は30分前より開始いたします。
3. 会 場 大阪社会福祉指導センター 5階 ホール  
〒542-0065 大阪府中央区中寺1-1-54  
・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 大阪福祉人材支援センター／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 150名  
※申込締切日 平成27年2月10日(火)  
※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 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

|               |   |
|---------------|---|
| 12時30分～       | 受付  |
| 13時00分～14時30分 | <p>【講義】<br/>「福祉サービスにおける苦情解決・<br/>第三者委員の役割と活動について」</p> <p>講師：徳島文理大学 保健福祉学部 人間福祉学科<br/>教授 岩城由幸氏</p> <p>☆ 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。</p>  |
| 14時30分～14時40分 | 休憩  |
| 14時40分～15時40分 | <p>【実践報告】<br/>「事業所における第三者委員活動について」</p> <p>報告：社会福祉法人 豊年福祉会<br/>特別養護老人ホーム 天の川明星<br/>第三者委員 大門康剛氏<br/>サービス向上委員会 中村和巳氏</p> <p>コーディネーター：<br/>徳島文理大学 保健福祉学部 人間福祉学科<br/>教授 岩城由幸氏</p> <p>☆ 実際に事業所で活動している第三者委員の報告を通じて、今後の活動のヒントを学びます。</p> |
| 15時40分～15時50分 | 休憩  |
| 15時50分～17時00分 | <p>【グループワーク】</p> <p>☆ 後半ではグループワークを取り入れながら、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。</p>   |

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27年2月10日(火)

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 大阪府中央区谷町7-4-15 大阪府社会福祉会館2階

TEL：06-6191-3150 FAX：06-6191-5660

平成 26 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<br>氏名                                  |  | 連絡先の<br>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 障がい者福祉関係   |  |              |  |
| 5 社会福祉協議会 8 その他( )                          |  |              |  |

\* 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 26 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 解決する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27年2月10日(火) 】