

## 令和元年度 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。

### 令和元年度 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 令和2年2月27日（木）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」③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。

これから活動をはじめ第三者委員の方、第三者委員を設置したものの具体的にどのように活動してもらえばいいのかわからない事業者の方、その他関心のある職員の方、どなたでもご参加ください。

6. 定員 100名  
※申込締切日 令和2年2月20日（木）  
※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10分	<p>【講義】 「苦情解決のしくみにおける第三者委員の役割について」 講師：関西大学 人間健康学部 教授 運営適正化委員会 委員長 黒田研二 氏</p> <p>☆ 苦情解決のしくみや第三者委員の意義について触れながら、サービスの質の確保・向上のために求められる取り組みとは何かについて考えます。</p>
14時10分～14時20分	休憩
14時20分～15時40分	<p>【報告】 「事業所における第三者委員活動について」 報告：社会福祉法人稲穂会 特別養護老人ホームやすらぎの園</p> <p>報告：社会福祉法人泉州三和会 幼保連携型認定こども園 信太保育園</p> <p>「利用者の声を聴く工夫とは ～ 第三者評価項目をヒントに考える体制づくり～」 報告：介護保険市民オンブズマン機構大阪 理事 運営適正化委員会 前事務局長 緒方しのぶ 氏</p> <p>☆ 実際に事業所で活動している第三者委員や、第三者委員を活用している事業所職員の報告等を通じて、今後の活動のヒントを学びます。</p> <p>コ-ディネーター：関西大学 人間健康学部 教授 運営適正化委員会 委員長 黒田研二 氏</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】 ☆ 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> <p>ファシリテーター：関西大学 人間健康学部 教授 運営適正化委員会 委員長 黒田研二 氏</p> <p>ファシリテーター：介護保険市民オンブズマン機構大阪 理事 運営適正化委員会 前事務局長 緒方しのぶ 氏</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 令和2年2月20日(木)

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

〒542-0065 大阪市中央区中寺 1-1-54 大阪社会福祉指導センター1階  
TEL：06-6191-3150 FAX：06-6191-5660

## 令和元年度 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・事業所名			
<p>該当するものに○をつけてください。</p> <p>1 第三者委員 ( 職業あるいは役職など: )</p> <p style="padding-left: 40px;">( 民生委員児童委員・評議員・監事又は監査役・社会福祉士・大学教員・弁護士・その他( ) )</p> <p>2 苦情解決責任者    3 苦情受付担当者    4 その他職員( )</p>			
<p>該当する施設・事業所種別に○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)</p> <p>1 保育所・認定こども園    2 保育所・認定子ども園以外の児童福祉関係    3 高齢者福祉関係</p> <p>4 障がい者福祉関係    5 社会福祉協議会    6 その他( )</p>			

\* 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。
  1. 週1回以上    2. 月2回位    3. 月1回位    4. 2～3ヶ月に1回位    5. 半年に1回位
  6. 年1回位    7. 訪問したことがない    8. 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)
  1. 施設・事業所から苦情相談に関する連絡を受けたとき
  2. 施設・事業所の行事があるとき
  3. 定期的な相談日が決まっている
  4. 不定期だが相談日・訪問日がある
  5. その他( )
3. 令和元年4月以降、第三者委員が実際に利用者と施設・事業所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。
  1. 1回    2. 2回    3. 3回    4. 4回    5. 5回    6. 5回以上    7. 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)

1. 解決が困難な苦情や相談が多い
2. 施設・事業所側に改善の姿勢がみられない時がある
3. 施設・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者等との連携が難しい
4. 解決するべき苦情や相談が無い
5. 具体的に何をしたいかわからない
6. 仕事等が忙しく施設訪問の日程調整が難しい
7. 交通費などの経費が負担になっている
8. 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)

1. 解決が困難な苦情や相談が多い
2. 第三者委員に協力の姿勢がみられない時がある
3. 施設・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者等との連携が難しい
4. 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
5. 具体的に何をしてもらえばいいかわからない
6. 第三者委員が忙しく施設訪問の日程調整が難しい
7. 交通費などの経費が負担になっている
8. 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:令和2年2月20日(木) 】