

**令和 6 年度**

## 福祉サービスの苦情解決における **出前講座**

福祉サービス事業所において利用者からの苦情・不満・要望に対して、適切な対応を行う体制整備をとるための出前講座です。

是非、ご活用下さい。



内  
容

・苦情解決体制と事業者別対応  
・苦情解決の仕組みと心構え 等



対  
象

**福祉サービス事業所 等**

対  
象

**無料**（会場費等のご負担願います）

時  
間

**60分程度** 平日 9:00～17:00

講  
師

苦情解決小委員会委員・事務局

苦情・要望を適切  
に取り入れることで  
事業所としてのサー  
ビス向上を果したい。

事業者種別におけ  
る最近の苦情動向  
と適切な対応につ  
いて教えてほしい。

新設の事業所にて  
苦情解決体制を構  
築したい。  
第三者委員につい  
て教えてほしい。

利用者からの苦情はリスク管理と捉えると同時に、適切な解決は福祉サービスの向上と利用者本位の支援につながります。利用者満足度を高める有効な手段として対応を行う体制整備を整えましょう。

実施希望日の

- ◆ 1カ月前までに申込してください。
- ◆ 裏面の申込書に必要事項を記載してください。
- ◆ FAXまたはメールでお申込ください。

お申込み・お問い合わせは、

TEL : 06-6191-3130 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

FAX: 06-6191-5660 運営適正化委員会

[tekisei@osakafusyakyo.or.jp](mailto:tekisei@osakafusyakyo.or.jp) 〒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



令和6年度 福祉サービス苦情解決 出前講座 申込書

大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局長 あて

申込者

事業所所在地

事業所名

代表者名

担当者名/連絡先

下記のとおり、苦情解決にかかわる出前講座を申し込みます。

|        |                                                            |                                                                  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|--------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|------|--|
| 希望日時   | 第1希望 令和 年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分<br>第2希望 令和 年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分 |                                                                  |  |  |  |  |  |  |      |  |
| 開催場所   |                                                            |                                                                  |  |  |  |  |  |  |      |  |
| 参加者・人数 | 苦情解決責任者 名・苦情受付担当者 名<br>第三者委員 名・職員 名                        |                                                                  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|        | 対 象                                                        | 講 座 内 容                                                          |  |  |  |  |  |  | 希望に○ |  |
| 内 容    | 苦情受付体制をより充実させたい。                                           | <b>苦情解決体制の整備と活用</b><br>苦情解決の仕組みや第三者委員の設置及び活用を知り、リスク管理として活かす。     |  |  |  |  |  |  |      |  |
|        | 事業所種別における苦情内容の把握しサービスの向上を図りたい。                             | <b>苦情内容把握からの事前対応</b><br>事業所種別の直近の苦情内容を把握し、サービス向上のためにどうに活かすかを探る。  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|        |                                                            | <b>苦情解決体制と第三者委員の活用</b><br>事業所の苦情解決体制における第三者委員の意義や役割について、一緒に考えます。 |  |  |  |  |  |  |      |  |
| 備 考    |                                                            |                                                                  |  |  |  |  |  |  |      |  |