

利用者・家族の『声』を受け止めるには

～苦情解決のしくみと
第三者委員の役割について学ぶ～



先着順
定員
60名

2025. **12.5** (金) 13:30～16:30
会場：大阪社会福祉指導センター 研修室1

- ▶利用者の目線に立った「第三者委員の役割」や「福祉サービスのあり方」について、講義と実践報告から基礎的な知識を習得します。
- ▶グループワークでは、他事業所の取り組みや工夫について意見・情報交換します。
「苦情」を「事業所がより良くなる貴重な声」として、多様な捉え方・見方のヒントを学びあいます。
これから活動を始める第三者委員、委員活動をどのようにしてもらえばいいのか困っている事業者、その他関心のある職員、どなたでもご参加ください。

プログラム ※ 途中休憩を挟みます。

< 講義 >

「苦情解決のしくみと第三者委員の役割について」

農野 寛治 氏 (元・常磐会短期大学 学長)

苦情解決のしくみと第三者委員の役割に関する概要を学び、苦情解決につながるコンプライアンスやリスクマネジメントについても考えます。

< 実践報告 >

「第三者委員の仕組みの活用」

谷川 耕一 氏

(社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会 常務理事兼事務局長)

第三者委員活動における事例を中心に、利用者の声をひろう手順や風土づくりの大切さについて学びます。

< グループワーク >

グループワークでは、他事業所の取り組みや工夫について意見・情報交換します。苦情を「事業所がより良くなるための貴重な声」として、多様な捉え方・見方のヒントを学びあいます。

お申し込みは
こちらから！

対象

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

申込締切：11月13日(木)

※受講可否、受講料の振込先については、申込締切後1週間程度を目途にメールにてお知らせいたします。

参加費：3,000円（振込）

過去の受講者の声



- ・第三者委員の制度を利用すると、どのような点が変わるのか活用に対する課題がよく分かった。
- ・苦情→声として受け止め、その声を聞きもらさないようにしていきたいです。
- ・苦情をどのようにとらえるかが印象深かったです。
- ・第三者委員の立場や職務について詳しく説明していただき、立場や存在意義を再確認できた。
「苦情」という言葉に抵抗があったが前向きな言葉として受け止めることができた。

研修申込みされる皆様へ

大阪府社会福祉協議会
大阪福祉人材支援センター 研修グループ

研修にお申込みされるにあたってのお願い

大阪府社会福祉協議会 大阪福祉人材支援センター 研修グループでは、引き続き安心して皆様にご受講いただける環境を整えてまいります。研修申込みされる皆様におかれましてもご協力くださいますようお願い申し上げます。

■安心できる受講環境のために

- ・各事業所におきましても、引き続きの感染対策をされていることと存じます。お互いに安心して研修に受講できるように、各自で感染対策をお願いいたします。
- ・本センターとしては、会場入口に消毒液を設置しておりますので、適宜ご利用ください。
また、休憩時等、定期的な換気を行います。
- ・ゴミは、各自お持ち帰りいただきます。

なお、地震・台風など自然災害等により、やむを得ず研修を中止または延期させていただく場合がございます。

中止または延期させて頂く場合は、速やかにご連絡させていただきます。