

★申込締切を延長しました！

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～



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が困っている事業者、その他関心のある職員、どなたでもご参加ください。

POINT

- ◆講義では、利用者目線に立った、「第三者委員の役割」や、「福祉サービスのあり方」について基礎的な知識を習得します。
- ◆「利用者・家族の思い」として、実際に事業所、利用者家族の方にお話しいただきます。
- ◆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情報交換します。「苦情」を「業務に活かす貴重な声」として、多様な捉え方・見方のヒントを学び合います！

～～利用者本位の福祉サービスや、開かれた施設運営を目指して、ぜひご活用ください！～～

日時

12月12日(火)13時30分～16時30分

会場

大阪府社会福社会館 3階 301

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)、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

定員

先着**60名** ※定員に達した時点で締め切らせていただきます。

参加費

3,000円(振込)

申込締切

~~11月13日(月)~~ **11月30日(木)**

※受講可否は、申込締切後1週間以内にメールにてお知らせします。
参加費の振込先についても受講可否メールに記載します。

主催

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
運営適正化委員会・大阪福祉人材支援センター研修グループ

講師・プログラム
お申込みフォームは
2枚目をご覧ください♪

【お問い合わせ】大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局(大西・池)
TEL:06-6191-3150 FAX:06-6191-5660
大阪福祉人材支援センター 研修グループ(際田・片岡)
TEL:06-6762-9035 FAX:06-6764-5149

講師・プログラム

時間	講師・内容
13:25～13:30	オリエンテーション
13:30～14:30	【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: 梅花女子大学 心理こども学部 こども教育学科 教授 井元 真澄 氏
14:30～14:40	休憩
14:40～15:40	【利用者・家族の思い】 「利用者(家族)が事業者における第三者委員に望むこと」 報告者: 社会福祉法人なにわの里(障がい分野) 理事長 前田 研介 氏 家族代表 湯浅 美奈子 氏
15:40～15:50	休憩
15:50～16:30	【グループワーク】 利用者・家族との関係づくりについて工夫していることや現状を、施設種別ごとのグループで情報交換します。 【本日のまとめ】

高齢・子ども分野の事業所の皆様にとっても役立つ内容です！

障がい分野事業所の皆様！ぜひご参加ください♪

過去の受講者の感想

第三者委員の役割や必要性が良く理解できました。

苦情は利用者の「声」と捉え、これからも積極的に聴いていきたいと思えます。

苦情受付の仕組みや目的、職務が分かりやすい資料でした。

お申込みは
[こちらをクリック！](#)

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。「参加者の皆様へのお願い」事項にご協力ください。

■安心できる受講環境のために

- ・会場入口に消毒液を設置いたします。
- ・休憩時等、定期的な換気を行います。
- ・ゴミはお持ち帰りいただきます。

■参加者の皆様へのお願い

ペアワークやグループワーク時のマスクの着用へのご協力

- ・お互い気持ちよく受講いただくため、マスク着用のご協力をお願いします。

消毒液のご利用

- ・咳エチケットの実施や手洗いやうがい、手指消毒にご協力をお願いします。
- ・会場入口に、消毒液をご用意していますので、ご活用ください。

なお、感染症に限らず、地震・台風等自然災害などにより、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。

中止または延期の場合は、速やかにご連絡させていただきます。