令和8年度 苦情解決第三者委員研修会

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～



「苦情」→「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、利用者本位のサービス提供を目指される事業者、その他関心のある職員、どなたでもご参加ください。

日時

2027. 1.15 (金)
13:30 － 16:30

会場 **大阪社会福祉指導センター**
4階　研修室1
（大阪市中央区中寺1-1-54）

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

申込締切 12月7日(月)
※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 1名につき 3,000円(税込)

プログラム

昨年度好評につき！今年度も同講師・実践報告者を招いて開催します！
★さらに今年度はカスタマーハラスメントについて、福祉サービス事業所に求められる対応、捉え方等を、利用者視点で考えます。

【　講義　】
苦情解決のしくみと第三者委員の役割について
講師：農野　寛治　氏
学校法人 常磐会学園 常勤監事

【　実践報告　】
第三者委員の仕組みの活用
講師：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

【　グループワーク　】
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

受講者の声

- 利用者の声をしっかりきく姿勢、体制をつくる大切さを学びました
- 第三者委員の活用をどう考えるのか、役割は何かということが参考になりました
- グループワークがとても活発で毎年新たな刺激になっています

お申込みはこちらから！

【お問い合わせ】社会福祉法人　大阪府社会福祉協議会
●運営適正化委員会　事務局●
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●
TEL 06-6762-9035　FAX 06-6764-5149

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あげます。

■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。

