

令和 8 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 (会場費等をご負担願います)

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。

オプション：プラス30分
福祉サービスにおけるカスタマー・ハラスメントの対応について

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@osakafusyakyō.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 8 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 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 第三者委員	名・苦情受付担当者 名・職員	名 名
内 容	対 象	講 座 内 容	希望に○
	苦情受付体制をより充実させたい。	苦情解決体制の整備と活用 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。	苦情内容把握からの事前対応 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。	
	オプション プラス 30分	苦情解決体制と第三者委員の活用 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。	
		カスタマーハラスメントの対応 福祉サービスにおけるカスタマーハラスメンを考察し、苦情との見極めと対応力向上させる。	
備 考			

FAX送信先

0 6 - 6 1 9 1 - 5 6 6 0

(大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局)