

社会福祉事業所における苦情解決第三者委員の設置促進について

大阪府社会福祉協議会
運営適正化委員会

厚生労働省では、苦情解決の体制や手順を記載した「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」を通知し、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考とするようにしています。

この通知を受け、当委員会においても、社会福祉事業所における苦情解決のための第三者委員の設置促進のため、研修の実施やポスター・リーフレット等の配布などの支援を行っているところです。

各事業所におかれては、当委員会のポスター・リーフレット等を活用していただき、第三者委員の設置や機能拡充に取り組んでいただければ幸いです。

私たちは福祉サービスの向上をめざしています

この事業所の福祉サービスについて
改善してほしいことや要望など
なんでもご相談ください

自分が思っていたようなサービスが受けられない
職員の間柄や言葉づかいに
傷ついてしまった
サービス内容について
わかりやすい言葉で
説明してもらいたい
もう少しじっくりと
話を聞いてほしい

まずは、サービスを利用している事業所へご相談ください

事業所
〒
責任者
TEL
FAX
担当者情報

事業所に苦情や意見が言い出さないと、事業所との話し合いで解決できなかったとき
こちらでもご相談をお受けします

福祉サービス苦情解決委員会
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会
TEL: 06-6191-3130 FAX: 06-6191-5660
E-mail: tekisei@osakafusyakyō.or.jp
相談日 月～金曜日 10:00～16:00 (土・日・祝日を除く)

利用者と事業所の双方の話し合いによる解決をめざし、助言、相談、調整、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをいたします。

運営適正化委員会のポスター

令和3年度
苦情解決第三者委員研修会

これから活動を始めようとする第三者委員の方、委員活動をどのようにしてもらえたいのかが
困っている事業者の方、その他関心のある職員の方、どなたでもご参加ください。

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: 兵庫大学 生涯福祉学部社会福祉学科 講師
苦情解決小委員会 副委員長
関川 雅世 氏

報告 「事業所における第三者委員活動について」
☆報告施設: 社会福祉法人 あゆみ会 特別養護老人ホーム アンバス東大阪

グループワーク 「利用者の声を聴く工夫とは」
☆ファシリテーター: 運営適正化委員会 委員長
苦情解決小委員会 委員長
弁護士 大槻 和夫 氏

日時 令和4年2月24日(木) 13時30分～16時00分
会場 大阪府社会福祉会館 301号室
大阪府中央区谷町7-4-15
①大阪メトロ谷町線・長堀鶴見緑地線谷町六丁目駅
②出入口南に280m谷町7丁目交差点西に入る
③大阪メトロ谷町線・千日前線谷町九丁目駅
④出入口北に560m谷町7丁目交差点西に入る

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48名様 (事前申し込み制)

参加費 3,000円 振込先は決定通知にてお知らせします。

締切 令和4年2月10日(木)
※定員に達した時点で締め切らせていただきます。
※受講の可否は、締め切り後1週間以内メールにてお知らせいたします。

主催 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 大阪福祉人材支援センター 運営適正化委員会

新型コロナウイルス感染症拡大により、内容の一部変更や、研修の中止もしくは延期となる可能性があります。予めご了承ください。

【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
TEL: 06-6191-3150 FAX: 06-6191-5660

★研修グループHPより簡単申し込み★
お申込みフォームはこちら

昨年度、開催した研修会

事業所内に掲示するポスター、リーフレット等を希望する方は、運営適正化委員会事務局までご連絡ください。必要部数を無償でお送りいたします。

TEL : 06-6191-3130 (相談専用) E-mail : tekisei@osakafusyakyō.or.jp