

# 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

報告者情報 (報告者に関する情報は厳格に守ります)

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@osakafusyakyo.or.jp  
相談日 月～金曜日 10:00～16:00 (土・日・祝祭日を除きます)

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、調停、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4年度 Zoomによるオンライン研修  
苦情解決第三者委員研修会

これから活動始める第三者委員の方、委員活動をどのようにしてもらえばいいのかわからない事業者の方、その他関心のある職員の方、どなたでもご参加ください。

日時 令和4年12月19日(月) 13時30分～16時30分  
場所 職場または自宅でオンライン講義・演習  
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名様 ※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 令和4年11月18日(金)  
※受講可否は、申込締切後1週間以内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

【内容】

01 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

02 報告 「事業所における第三者委員活動等について」  
報告施設: 社会福祉法人 ひじり福祉会 特別介護老人ホーム 紅葉の郷  
理事長 安達 弘 氏  
第三者委員 福井 信也 氏

03 グループワーク 利用者の声を聴く工夫とは」

新型コロナウイルス感染症の影響により研修が延期・中止に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

お申込みはこちらから！

昨年度、開催した研修会(今年度12月開催予定)

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。必要部数をお送りいたします。

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

