

令和 **5** 年度

# 福祉サービスの苦情解決 にかかる

## 出前講座

広く多くの事業所において福祉サービスの利用者等からの苦情に対して適切な対応を図ることができるよう出前講座を開催いたします。ぜひ、ご活用ください！

### 目的

県内の福祉サービス事業所において利用者等からの苦情・要望に対し、適切な対応を行う体制整備を目的とします。

### 対象

福祉サービス事業所等

### 時間

45分程度（内容により要相談）  
平日 9:00～17:00

### 費用

無料（会場費等はご負担願います。）

### 主な内容

- ・苦情解決体制と第三者委員の活用
- ・苦情解決の仕組みと心がまえ等（ご相談に応じます）

### 講師

福祉サービス運営適正化委員会事務局職員

新設の事業所で体制整備はこれから。第三者委員はどう選んだら？

要望・苦情を受けることがあり、事業所として適切に対処したい。

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たしたい。

苦情解決を経て福祉サービスの質の向上と利用者本位の適切な支援が実施され、利用者満足度を高める有効な手段となると考えられます。

### 福祉サービス運営適正化委員会とは

福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適正に解決するため、社会福祉法第83条に基づき「和歌山県福祉サービス運営適正化委員会」が和歌山県社会福祉協議会に設置されています。

### 実施希望日の

- 1か月前までに
  - 裏面の申込書にて
  - FAX または メール
- でお申込みください

お申込み・お問合せは こちらまで！

TEL : 073-435-5215

FAX : 073-435-5584

E-mail : kujou@wakayamakenshakyo.or.jp

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
福祉サービス運営適正化委員会

〒640-8545 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛7F

(様式)

令和5年度 福祉サービス苦情解決 出前講座 申込書

令和 年 月 日

和歌山県福祉サービス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			
参加予定者 ・見込み数	職員 名、第三者委員 名		
	対象	講座内容 (キーワード)	ご希望のところに ○印をご記入ください。
内 容	これから苦情受付 体制整備を行う事 業所向け	<b><u>苦情解決体制の整備とその活用</u></b> 苦情解決の仕組みや第三者委員の活用、苦情事例等を皆さんに 知ってもらい、苦情対応の必要性を一緒に考えます。	
	体制整備はできて おり、職員研修な どに活用	<b><u>苦情解決のしくみと心がまえ</u></b> 職員の皆さんに苦情解決の仕組みや苦情への対応を知ってもら うことにより、福祉サービス向上を目指します。	
		<b><u>苦情解決体制と第三者委員の活用</u></b> 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、皆さんの意見を聞きながら、一緒に考えます。	
備考			

**FAX送信先**

073-435-5584

(和歌山県福祉サービス運営適正化委員会事務局)