平成 28 年度　福祉サービスに関する

苦情解決セミナー

福祉サービスにおける苦情解決制度は、ともすれば不利な立場におかれやすい障害者や高齢者の方などが、事業者と対等の関係に立ち、安心してサービスを利用するうえで重要な役割を担っています。

一方、近年福祉サービス従事者のなり手が不足し、現場のスタッフ確保に深刻な影響が懸念される中、利用者や家族等の要望は、年々多様化し、その対応方法に苦慮している事業所も少なくありません。

今回のセミナーは利用者の方の要望に適切に応えるとともに、福祉に携わる職員がやりがいを持ち、いきいきとサービスを提供するため、どう対応していくかなどについて、みんなで考えていきます。

と　き　平成 28 年 **11** 月 **14** 日　(月)　13：30～16：30

ところ　姫路市市民会館３F　　中ホール

姫路市総社本町 112 番地　☎ 079-284-2800

苦情解決の仕組み
13:35～13:55

最近の動向を踏まえた苦情解決制度の推進

講　演
14:00～15:30

苦情解決の現状と課題
～複雑・多様化する苦情と疲弊する対応者

講師：**池内　裕美**　氏

講師プロフィール

関西大学社会学部教授　心理学専攻　博士（社会学）

＜主な研究テーマ＞

「苦情行動の心理的メカニズムと適切な苦情対応に関する実証研究」、

「物的所有物の心的機能の研究」など。

実践報告
15:40～16:30

私たちの苦情解決の取組み
～どのように解決したか

特別養護老人ホーム「いやさか苑」
乳　　児　　院「真生乳児院」
コーディネーター 西野 佳名子氏

参加対象　福祉サービス事業所職員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員

定　員　１５０名（先着順で定員になり次第締切）

参 加 費　３，０００円（１名につき）　※申込み用紙は裏面へ

申込締切　平成２８年１０月２５日（火）

主　　催　兵庫県社会福祉協議会・兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

後　　援　兵庫県・姫路市・姫路市社会福祉協議会

▲▲▲ファックス（０７８）２７１-１７０９　兵庫県福祉サービス運営適正化委員会事務局▲▲▲

受付No.

平成 28 年度　苦情解決セミナー　参加申込書

法 人 名		担 当 者	
施 設 名		施設種別	
住　　所	〒		
Ｔ Ｅ Ｌ		Ｆ Ａ Ｘ	

参加者氏名（フリガナ）	役職名	備　考
１　（　　）		
２　（　　）		
３　（　　）		

〈備考〉事前にご質問やご意見・ご希望等（車いす使用スペース等）がございましたらご記入ください。

＊太線枠内にご記入ください。

＜①申込み＞この申込書に必要事項をご記入の上１０月２５日（火）までに当委員会へＦＡＸでお申込み下さい。

＜②参加決定＞上記①を受け当委員会から申し込まれた方（事業者）に、受付番号を記した「参加決定通知書」をＦＡＸにて送付します。（この通知書は受付確認のため当日ご持参下さい。）

＜③参加費振込＞上記②の通知を受け取られた後、１０月２７日（木）までに、下記銀行口座に、『依頼人名』の前に『受付番号』を記載して参加費をお振込みください。

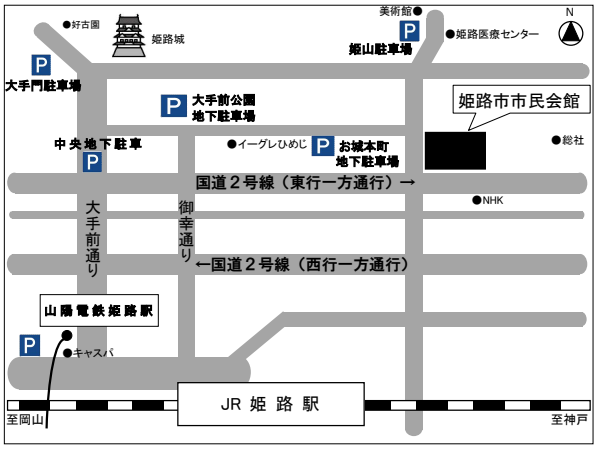
例）受付番号が 18 番で、事業所名が「あいうセンター」 の場合
⇒「18 アイウセンター」

(注１)申込受付は先着順で行い、定員を超過した場合、お断りの通知をさせていただく場合があることをご了承下さい。
また申込み後、１週間経っても当委員会から通知がない場合はお手数ですが電話にてご照会ください。

(注２)振込手数料は各自でご負担願います。また参加費の返金はいたしません。入金後のキャンセル、あるいは当日欠席の場合は資料の発送をもって替えさせていただきます。

会場案内

国道２号線東行き沿いにあります。
・JR 姫路駅・山陽電車姫路駅から北東へ、徒歩 15 分。
・バスでは、神姫バス待合所西のりばから 22 番[夕陽ヶ丘]行き、21 番[鹿島神社]行きで[市民会館前]下車。



振込先口座	お問い合わせ先
但馬銀行　上筒井支店　普通　0168214 フクヒョウゴケンシャカイフクシキョウギカイ　カイチョウ　ヨシモト　トモユキ 福）兵庫県社会福祉協議会　会長　吉本　知之	兵庫県福祉サービス運営適正化委員会事務局 〒651-0062 神戸市中央区坂口通 2-1-1 兵庫県福祉センター内 TEL(078)-291-7070　FAX (078)-271-1709

【個人情報の取扱いについて】 参加申込書に記載された個人情報について、参加者の皆様との連絡調整や受講者名簿作成など必要な範囲内でのみ利用させていただくとし、無断で第三者に提供することはありません。