

平成30年度

福祉サービス苦情解決事業セミナー 開催要綱

1.【趣 旨】

社会福祉法において、福祉サービスは「良質かつ適切なものでなければならない」と明記されています。そのためには普段から利用者や家族等の意見や要望、そして苦情を積極的に聞き、常に質の高いサービスの提供に努めていくことが求められます。

利用者や家族等の意見や要望、苦情または不満をより多く引き出す環境を工夫しながら創り上げている施設・事業所が増えつつある一方で、意見等が無いという施設・事業所も見受けられることがあります。しかし、本来はそのことに疑問や問題意識を持つ姿勢が福祉サービス提供者として必要です。

そこで、本セミナーでは他分野企業として顧客対応の向上に努めている取り組みを学ぶとともに、苦情解決とサービス向上のために必要な視点について改めて考える機会として開催します。

2.【日 時】 平成30年11月15日（木）13:15～16:30

3.【会 場】 立命館大学朱雀キャンパス 中川会館 大講義室（ホール）5階
〒604-8520 京都市中京区西ノ京朱雀町1番地

4.【主 催】 京都府福祉サービス運営適正化委員会

5.【受講対象】 社会福祉施設等の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等

6.【定員】 300名（定員になり次第締切りますので予め御了承ください。）

7.【日程・内容】

12:45～13:15 受付

13:15～13:30 開会あいさつ・オリエンテーション

13:30～14:30 【講義Ⅰ】～京都銀行のお客様の声を活かす取り組み～
『苦情を宝の山に』

講師 株式会社京都銀行

リスク統轄部お客様サービス室

上席審議役 正本 幸一 氏

14:30～14:45 一休憩—

14:45～16:15 【講義Ⅱ】施設・事業所の苦情解決を通じて

サービス向上に繋げる必要な視点

～松山市社会福祉施設適正運営支援事業からの提言～

講師 京都ノートルダム女子大学

現代人間学部福祉生活デザイン学科

教授 三好 明夫 氏

16:15～16:30 まとめ・閉会あいさつ

8. 【参加申込み・問合せ先】

〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル
京都府立総合社会福祉会館 5階 京都府社会福祉協議会内

京都府福祉サービス運営適正化委員会事務局 [担当：篠村^{しのむら}]

電話 (075) 252-2152 FAX (075) 252-6310

★ 参加申し込み締め切り

11月2日(金)までに、郵送またはFAXにてお申込みください。

9. 【その他】

○会場には、利用できる駐車場はありません。公共交通機関を御利用ください。

○研修会場となる立命館大学の構内及びその周辺道路は、すべて禁煙区域です。

くれぐれも厳守されますようお願いいたします。

<会場案内>



* JR二条駅から徒歩約3分