

平成29年度 第2回 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29年11月13日 (月) 13:30~16:30

ところ 兵庫県立のじぎく会館 3階 大ホール

神戸市中央区山本通4丁目22番15号 ☎ 078-242-5355

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

苦情コミュニケーションの現状と課題
～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)

<近年の研究テーマ>

消費の病理(苦情行動、買物依存、溜め込み(ホーディング)等)

具体的な研究内容:「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的研究」、「ネットショッピング依存傾向尺度の作成および心理的規定因の検討」など。



実践報告

15:40~16:30

私たちの苦情解決の取り組み 特別養護老人ホーム「宝塚栄光園」
～どのように解決したか 保育所「あかし虹保育園」
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
160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29年10月27日(金)

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・神戸市・神戸市社会福祉協議会