**聞こえていますか　利用者の「声」が？**

**苦情を活かせば　サービスが変わる！**

**平成27年度　クレーム対応研修会開催要綱**

（目的）

　福祉サービス事業者は、社会福祉法第82条の規定により、利用者などからの苦情の適切な解決に努めなければならないと明記されています。

　今回の研修では、社会福祉事業者として、苦情をどのように解決しサービスに活かしていくかを学ぶ、社会福祉事業者の資質の向上を目的に開催する。

主　催：社会福祉法人平戸市社会福祉協議会

日　時：平成27年9月12日（土）13:30～16:50

場　所：平戸市社会福祉センター

　　　　　〒859-5121　平戸市岩の上町1466番地（℡　0950-22-2180）

日　程

　13:00～13:30 受付

　13:30～13:40 開会行事

　13:40～16:40　研修

　　　　　　　　　　テーマ　聞こえていますか利用者「声」が…

　　　　　　　　　　　　　　　苦情を活かせば、サービスが変わる！

　　　　　　　　　　　　 講師　西九州大学大学院教授　倉田　康路　氏

16:40～16:50　 質疑応答

16:50～　　　　 閉会

※講師のプロフィールについては、別紙をご参照ください。

参加対象

　社会福祉協議会、地域包括支援センター、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホーム、介護付有料老人ホーム、小規模多機能型施設、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、通所介護事業所等で参加を希望する者。

定　員　80名

参加費　3,000円（研修会当日に、お支払い下さい。）

参加申し込み

　参加を希望する方は、平成27年8月28日（金）までに、参加申込書に必要事項を記入の上、郵送・FAX・電子メールにて平戸市社会福祉協議会までお申込み下さい。（FAX、メールでのお申し込みは、お手数ですが着信を必ずご確認ください。）

　尚、開催要綱・参加申込書等は、本会ホームページよりダウンロードできます。（<http://www.sha-kyo.net/>）

　申し込み先及びお問い合わせ

〒859－5121

平戸市岩の上町1466番地

　　　　　　社会福祉法人平戸市社会福祉協議会　宛

　　　　　　TEL 0950－22－2180　FAX 0950－22－3175

E-mal　hirado@sha-kyo.net