

# クレームを活かし、サービスの向上に！

## 平成 29 年度 クレーム活かし方セミナー開催要綱

### (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び、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

後 援：平戸市

日 時：平成 29 年 9 月 15 日（金）13:30～16:30

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 (Tel 0950-22-2180)

### 日 程

13:00～13:30 受付

13:30～13:40 開会行事

13:40～15:00 研修①

テーマ「福祉事業者にとってクレームとは？」

講師 長崎国際大学人間社会学部

社会福祉学科 准教授 脇野 幸太郎 氏

15:00～15:10 休憩

15:10～16:20 研修②

テーマ「クレームの活かし方の極意」

講師 長崎国際大学人間社会学部

社会福祉学科 准教授 脇野 幸太郎 氏

福岡医健専門学校 講師 吉岡 美代 氏

16:20～16:30 質疑応答

16:30～ 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 50名

参加費 2,000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29年9月8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し込み下さい。（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-mail hirado@sha-kyo.net