

社会福祉現場での苦情解決 — 苦情を活かしたケアの改善 —

福祉サービスにおいては、苦情を「利用者の声」として捉え、サービスの質の向上に繋げることが大切です。特に利用者の安全にかかわる苦情については、ケアの内容はもちろんですが、施設や事業所の仕組みについて検討しなおす必要が出てきます。

それと同時に、苦情が生じた原因を見つけるだけでなく、職員を精神的に追い詰めない、ということも考える必要があります。

今回の社会福祉研究所第一回研究会では、複数の施設を運営する社会福祉法人の第三者委員を務めてきた経験から、苦情をめぐる状況をどのように理解したらよいのか、またケアの改善に生かすにはどうしたらよいのかをみなさんと一緒に考える機会としたいと思います。

講師 **西崎 緑氏**（熊本学園大学社会福祉学部 教授）

【日時】 2022年7月9日（土）18：00～19：30

【定員】 対面は先着30名とさせていただきます。※ 参加無料

【締切】 2022年7月6日（水）※ 要事前申し込み

申し込み方法

参加方式・ご氏名・ご所属・電話番号・メールアドレスを明記のうえ shafuku@kumagaku.ac.jpまでメールにてお申込みください。

※対面の場合の会場は申込後、開催前日までにメールにてご連絡致します。

※ お申込みいただいた個人情報は、当研究会の運営管理の目的にのみ使用させていただきます。

※ ネット配信サービス「Zoom」にてライブ配信いたします。事前のアプリインストール（無料）をお願いいたします。

※ 講演会の録画、録音、撮影は固くお断り致します。

※ 「Zoom」の使用法・操作方法などのテクニカルサポートは行いませんので、ご自身でご確認ください。

※ 当日の資料および参加用URLは、開催前日までにメールにてご連絡いたします。

※ 状況により、中止となる可能性がありますことをご了承ください。

※ **新型コロナウイルス感染拡大の影響により完全オンライン開催となる場合もございます。**

<申し込み・問い合わせ先>

熊本学園大学付属社会福祉研究所（担当：学術文化課）

月～金 8：45～17：15
（12：30～13：30を除く）

〒862-8680 熊本市中央区大江2丁目5-1
電話：096-364-8731（直通）
FAX：096-364-5201（専用）
Email：shafuku@kumagaku.ac.jp