

施設における苦情対応

—皆さんの施設では、どのように対応していますか—

社会福祉施設では、社会福祉法第82条に基づき、利用者等からの苦情・意見・相談に耳を傾け運営されていることと思います。しかし、施設利用が契約へと変質し、共同の概念が崩され、「福祉はサービス」とされた結果、利用者等との関係も変わりつつあります。

私たち全国会議大阪支部は、「福祉は、国民が自分の権利ととらえられるようなものに」「利用者への支援・実践は、常に家族の理解と協力のもとで運営されるもの」とめざしています。昨今、社会の風潮から、福祉現場でも「カスハラ」(カスタマーハラスメント)と処理されるようになり、私たちがめざす運営とはかけ離れ、福祉現場で働く私たちも分断の道へと歩むこととなります。改めて、今日の施設と利用者や家族との関係での問題を検証していくことが必要です。

施設と利用者、ご家族が相互信頼の下、利用者が本当に安心して過ごせる施設、家族が安心して託せる施設を目指して、みんなで考えあいましょう。

日時 2024年8月7日 (水) 14時～16時30分

場所 たかつガーデン オリーブの間
近鉄「上本町」下車5分

開催方法 会場で行います (オンラインでの参加設定はしません)

☆㊦ 会員法人や施設から、実態や対応についての報告を行う予定です。

参加無料

参加希望者は下記の URL から、グーグルフォームに申し込みください。

◆事前にご意見やご質問もお寄せください。

<https://forms.gle/tqqLxR7gAH41e9go6>

◆QR コードからも申し込みいただけます



主催

社会福祉経営全国会議 大阪支部

連絡先

大阪市天王寺区寺田町 2-5-6-902

電話 06-6772-1360

Fax 06-6772-1376

Mail f-osaka@f-zenkoku.net