

平成 28 年度

福祉サービスに関する苦情解決セミナー 開催要項

1. 趣 旨 社会福祉法において、社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスにおいて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされており、利用者等からの苦情や要望に真摯に耳を傾け、その適切な対応を図ることが求められています。

本セミナーでは、苦情対応に求められる知識・技術・実践力について学び、事業所における苦情対応力を高めることで、福祉サービスの質の向上を図ることを目的に開催致します。

2. 主 催 沖縄県社会福祉協議会・沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

3. 期 日 (1)平成29年1月17日(火) 13時00分～17時00分 **(高齢者・障害者分野)**
(2)平成29年1月18日(水) 13時00分～17時00分 **(児童分野)**
※両日ともに12時00分受付開始

4. 会 場 両日とも浦添市社会福祉センター 3階 大研修室(沖縄県浦添市仲間1丁目10番7号)
※別添地図参照

5. 参加対象 福祉サービス提供事業所、市町村社会福祉協議会等の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、行政職員 等
※特に下記を重点的に学びたい参加者向けの内容
(1)苦情解決体制の整備や強化を考えている
(2)第三者委員の選定及び利活用について検討している
(3)今後の苦情解決対応について参考にしたい

6. 定 員 両日とも200名
※定員に達し次第締切いたしますので、お早めにお申し込みください。
※研修会当日の参加申込みは、認められませんので御注意ください。
※多くの事業所等から参加していただくため、**1事業所2名までの申込**とさせていただきます。なお、3名以上の参加を希望する場合、事務局までご相談ください。

7. 参加費 本会会員 一人 3,000円(税込み)、非会員 一人 4,000円(税込み)
※会員とは社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会の会員を指します。
※参加申込みと同時に下記指定口座へお振込ください。

(銀行名)	沖縄銀行 石嶺支店	(口座番号)	普通預金 1436098
(口座名義)	(福) 沖縄県社会福祉協議会 会長 湧川昌秀		
(フリガナ)	フク、オキナワケンシャカイフクシキョウギカイ		

※振込手数料は、振込者負担となります。

※振込みにあたっては、振込人名義が確認できるよう社会福祉法人等は省略してお書き下さい。(フク、〇〇〇会 等)

※参加申込書を提出した後、お振込をお願い致します。

※一旦申込みの上、参加費のお振込みをいただいた場合は一切取り消しができませんので、予め御了承願います。後日、資料を送付いたします。

※研修会当日の参加費の領収は行いません。

8. 日程、内容 12:00 受付

13:00 開会

13:15 基調報告「沖縄県運営適正化委員会の実態と活動報告」

報告者 竹藤 登氏 (沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 委員長)

13:45 講演「苦情解決(クレーム)に向かう姿勢と解決方法を学ぶ」

講師 山郷 政史(株式会社 ツクイスタッフ専任講師/社会福祉士)

※事例検討等を含む。適宜休憩有。

16:45 質疑応答

17:00 閉会

9. 参加申込み 貴法人及び貴事業所において、別添参加申込書に必要事項を記入の上 **12月22日(木)**までに郵送または、FAXにて沖縄県福祉サービス運営適正化委員会までお申込下さい。参加申込書の不足の場合は、コピーにてご対応お願い申し上げます。
- お振込は **12月28日(水)**までをお願い致します。

10. 申込先及び問い合わせ先

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 事務局 (喜屋武・新本)

TEL 098-882-5704 FAX 098-882-5714

〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター西棟4階

11. 個人情報の取扱について

個人情報保護に関する法律の平成17年4月1日からの全面施行に伴う措置として、「参加申込書」に記載された個人情報は、当セミナーの運営管理の目的にのみ使用し、他の目的に使用することはありません。

★講師紹介★

★竹藤 登 氏

琉球リハビリテーション学院 社会福祉学科 学科長
沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 委員長

琉球大学教育学部数学科卒業。

仁愛療護園（障がい者支援施設）の事務長、沖縄福祉専門学校非常勤講師を経て、琉球リハビリテーション学院の社会福祉学科の学科長を務める傍ら、琉球大学や沖縄国際大学でも非常勤講師として講義を行っている。

また、日本社会福祉士会の倫理委員としても活動していた。沖縄県福祉サービス運営適正化委員会の委員として1999年より着任し、2010年より同委員会委員長に就任。その他、1999年から沖縄県社会福祉士会の会長、成年後見・権利擁護センター（ぱぁとなぁ）の会長を務めている。

★山郷 政史(さんごう まさし)氏 (株式会社ツクイスタッフ/社会福祉士)

2003 年、社会福祉養成科(定時制)に通いながら、日中・夜間の訪問介護員として勤務。

2004 年、資格取得後、社会福祉関係団体入社。重度障がい者体験型グループホームに勤務し支援を担当。その後、知的障がい者生活介護施設（旧法 通所更生施設）にて、ユニット管理業務に従事。

2009 年、教育研修団体 入社。講師資格を取得し、官公庁・民間企業・自治体・医療福祉分野など幅広く集合研修を担当。

2013 年、株式会社ツクイスタッフ入社。現在、株式会社ツクイスタッフ専任講師。また、営業推進部にて研修コンテンツ制作も担当。福祉・医療分野にて、様々なテーマ・階層の集合研修を担当。自身の福祉職員経験と教育団体での実践から「現場に即役立つ研修」と好評。特に、リーダーシップ向上研修、指導育成研修は評価が高い。年間 150 本以上の登壇、受講生は延べ 30,000 人を超える。

会場案内

浦添市社会福祉センター 大研修室（下記地図参照）



※会場の駐車スペースは限られておりますので、お乗りあわせの上、ご来場いただくか、公共の交通機関をご利用ください。