

# 令和5年度 第1回福祉サービスに関する苦情解決セミナー

## 開催要項【集合型研修】

- 趣 旨**

社会福祉法では、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います。

利用者の福祉ニーズが増大し、福祉サービス事業所には良質かつ適切なサービス提供が求められる中、利用者等からの苦情の解決に向けた取り組みについても、迅速かつ適切な対応が重要とされています。

本セミナーは、苦情対応に必要な知識と第三者委員の役割、苦情対応における接遇のポイントについて理解を深め、利用者等との信頼関係の構築や、苦情解決体制の整備を促進することにより、福祉サービスの質の向上を図ることを目的に開催します。
- 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
- 期 日** 令和5年12月19日（火）13時30分～16時30分（受付12時30分～）
- 会 場** 浦添市社会福祉センター 大研修室（浦添市仲間1丁目10番7号）
- 定 員** **200名** ※定員に達し次第締め切りますので、お早めにお申し込みください
- 参加対象** 福祉サービス提供施設・事業所（高齢・障害・児童・保育）、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
- 参加費**

会 員 1名につき 3,300円（うち、消費税300円）※消費税率10%

非会員 1名につき 6,600円（うち、消費税300円）※消費税率10%

※ 「適格簡易請求書」が必要な方は、下記までお問い合わせください。

※ 本会の適格請求書発行事業者登録番号（インボイスナンバー）T4360005000294

※ 会員とは、沖縄県社会福祉協議会の会員加入をいただいた法人・施設となります。

※ 会員加入の有無について確認したい場合は事務局までお問い合わせください。
- 申込期限** 令和5年12月1日（金）  
※ただし定員に達し次第受付を終了させていただきます。
- 受講方法** 集合研修

## 10. 日程、内容

12:30～	受付
13:30～ (10分)	開会・オリエンテーション 主催者あいさつ 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会
13:40～ (60分)	講演「苦情対応に求められる知識と第三者委員の役割について」(仮題) 講師 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 竹藤登 氏
14:40～	休憩
14:50～ (100分)	講演「福祉サービス提供施設・事業所における苦情にならない為の接遇」(仮題) 講師 オー・アンド・オー コミュニケーション 代表 大山美智代 氏
16:30	閉会

### — 講師紹介 —

#### 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 竹藤 登 氏

障害者施設にて従事したのち、琉球リハビリテーション学院社会福祉学科長、沖縄国際大学・琉球大学の非常勤講師として、社会福祉従事者の養成にあたってこられ、現在は、沖縄統合医療学院の社会福祉学科 専任講師 学科長として従事している。

また、長年にわたり沖縄県社会福祉士会会長に就任、現在は顧問を務めるほか、県内各自治体においての各種委員会等の委員を担当。

運営適正化委員会委員として、平成12年の設置当初から委員に就任し、第6期より委員長を務めている。

#### オー・アンド・オー コミュニケーション代表 大山 美智代 氏

沖縄県主催のインストラクター養成講座のトレーナーズトレーニングコースを修業後、認定講師としてコールセンター就業希望社会人向け「コールセンター業務入門講座」のインストラクターを務める。

その後、コールセンターエージェンシーに入社し、ヒューマンリソースグループに所属。マネージャーとして外資系銀行業務の人材育成、人材管理業務を担当。コミュニケーターやスーパーバイザーの採用、教育、品質管理業務、メンター業務を担う。

2006年からは県外で講師としてコンタクトセンター関係トレーニング、リーダー研修、ビジネスマナー研修、各種接遇・電話応対研修、ストレスマネジメント研修、コミュニケーション研修を担当。

2009年より活動拠点を沖縄に移し、県内各企業の特長、環境に合わせた研修を企画から研修の実施まで提供。企業のみならず若い世代の育成という点で、学生向けキャリア研修の実施も精力的に行う。

## 11. 申込方法・参加費振込について

沖縄県社会福祉協議会ホームページ、またはQRコードから、

「受講申込入力フォーム（フォームズ）」へアクセスし、

必要事項を入力の上、お申込みください。

<https://ws.formzu.net/fgen/S95829739/>



※ 最終ページで、「自分にも送信内容のコピーメールを送る」に必ずチェックマークを入れてください。入力いただいたメールアドレス宛に確認メールが送信されますので、確認メールの送信をもって、申し込みは完了となります。（確認メールが届かない場合や、入力内容に誤りがあった場合はお問合せください。）

※ 郵送・FAX・E-mail等の紙媒体でのお申し込みは受け付けしていません。

※ 参加申込後、令和5年12月1日（金）まで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。

## 12. 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（興儀）

TEL：098-882-5704 FAX：098-882-5714

URL：<https://www.okishakyo.or.jp/kuzyou/>

〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1

沖縄県総合福祉センター東棟2階