

令和5年度 第2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、福祉サービス事業所における苦情解決に向けた取り組みの実践報告をもとに利用者等との信頼関係の構築や、苦情解決体制の整備について学ぶとともに、苦情対応に必要な知識と第三者委員の役割等について理解を深め、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** 社会福祉法人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6年3月7日(木) 13時30分～16時35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** **150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6年2月22日(木)
※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～ (40分)	実践報告「社会福祉法人大樹会における苦情解決に向けた取り組み」(仮題) 講師 (福)大樹会 就労継続支援施設くわの実 施設長 西村夏生 氏 ※質疑応答含む
14:20～ (15分)	休憩
14:35～ (120分)	講演「事業所における苦情解決のあり方について ～苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の役割と実務～」(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 ※質疑応答含む
16:35	閉会

— 講師紹介 —

(福)大樹会 就労継続支援施設くわの実 施設長 西村 夏生 氏

平成29年から令和2年まで、社会福祉法人大樹会で副施設長を務めた。現在は、大樹会が有する就労継続支援施設くわの実/グループホームくわの実の施設長を務められる一方で、沖縄県知的障害者福祉協会の副会長を務められている。

令和4年より福祉サービス提供者の立場から運営適正化委員会委員に就任し、福祉サービス利用援助事業の適正な事業運営のための運営監視部会委員を務めている。

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の専任講師/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、県内各自治体におけるの各種委員会等の委員を担当。

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

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/S77467087/>



- ※ 「受講申込入力フォーム（フォームズ）」へのお申し込み後のキャンセルにつきましては、先着順での受付としていることから、原則として応じかねますのでご了承ください。参加申込の入力についてはお間違えのないよう、日程をご確認のうえお申込みください。
- ※ 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6年2月22日（木）**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。
- ※ 振込にあたっては、振込人名義が確認できるよう社会福祉法人等は省略し、事業所名が分かるようにご入力ください。（フク．〇〇会、事業所名のみ等）
- ※ 参加費の入金後のキャンセルや当日のご欠席の場合、セミナー資料の送付にて対応させていただきます。参加費の返金には応じかねますのでご了承ください。

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（大城・與儀）

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