

4. 事業者等に対する支援

(1) 研修会の開催

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、事業所段階での苦情解決が円滑に図られるよう、事業所の苦情受付担当者・苦情解決責任者および第三者委員を対象に、苦情解決制度への理解や苦情解決の具体的な取り組み等への理解を深めるため、各種研修会を開催しています。

①「沖縄県福祉サービス運営適正化委員会事業説明会・分野別事例検討会（那覇・南部地区）」保育・児童分野

期 日 平成30年10月1日

会 場 沖縄県総合福祉センター内 403 研修室

内 容 事業説明「運営適正化委員会の役割と実績報告」

報告者 新崎 盛信（沖縄県福祉サービス運営適正化委員会事務局長）

講演「苦情対応に求められる知識と技術」

講師 竹藤 登（沖縄県福祉サービス運営適正化委員会委員長・沖縄県社会福祉士会会長）

事例検討

ファシリテーター 竹藤 登（沖縄県福祉サービス運営適正化委員会委員長・沖縄県社会福祉士会会長）

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

参加者 28人

②「沖縄県福祉サービス運営適正化委員会事業説明会・分野別事例検討会（那覇・南部地区）」高齢・障害児者分野

期 日 平成30年10月2日

会 場 沖縄県総合福祉センター内 403 研修室

内 容 事業説明「運営適正化委員会の役割と実績報告」

報告者 新崎 盛信（沖縄県福祉サービス運営適正化委員会事務局長）

講演「苦情対応に求められる知識と技術」

講師 竹藤 登（沖縄県福祉サービス運営適正化委員会委員長・沖縄県社会福祉士会会長）

事例検討

ファシリテーター 竹藤 登（沖縄県福祉サービス運営適正化委員会委員長・沖縄県社会福祉士会会長）

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

参加者 25人

③「福祉サービスに関する苦情解決セミナー」

期 日 平成 31 年 1 月 21 日
 会 場 沖縄県総合福祉センター内 ゆいホール
 内 容 講 演 「苦情対応に求められる知識と技術」
 講 師 竹藤 登(沖縄県福祉サービス運営適正化委員会委員長)
 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」
 講 師 大山 美智代(オー・アンド・オー コミュニケーション代表)
 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
 参加者 250 人

(2) 出前講座の開催

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、福祉施設等からの依頼を受け、苦情体制の必要性や整備について事務局職員を派遣し説明を行いました。

期日	実施先	内 容
4 月 18 日	合同会社レジスポ	1. サービス利用者に対する基本的な姿勢 2. 苦情、トラブルを未然に防ぐかかわり等 3. 県内の実態、事例等

(3) 巡回訪問の実施

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、県内の事業所を対象に巡回訪問を実施しています。巡回訪問では、事業所における苦情解決の取り組み状況について聞き取りを行い、助言・情報提供を行っています。

また、事業所から寄せられる苦情案件への対応方法等について、必要な助言・支援を行うこともできます。

巡回訪問は、苦情案件に対する指導・調査ではなく、運営適正化委員会からの事業所支援の一環として行いました。

期日	施設・事業所名	市町村名
10月24日	社会福祉法人うたき キリン保育園	名護市
10月24日	社会福祉法人リンク チャイルドリンク保育園	名護市
11月21日	社会福祉法人育和福祉会 育心保育園	中城村
11月21日	社会福祉法人松信福祉会 松の実保育園	南城市
12月5日	社会福祉法人ラポール福祉会 ラポール育成保育園	宜野湾市
1月31日	久米島町社会福祉協議会 そらなみ保育園	久米島町
3月6日	社会福祉法人高原会 南城みなみ保育園	南城市

期日	施設・事業所名	市町村名
3月13日	社会福祉法人馬天福社会 船越認定こども園	南城市

(4) 苦情解決の仕組みの整備状況及び苦情受付状況アンケート調査の実施

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、事業所を対象に苦情解決の仕組みの整備状況や苦情受付状況に関するアンケート調査を実施しました（アンケート調査結果は資料編を参照ください）。

①「第三者委員の活動状況及び苦情解決の取り組み状況に関するアンケート調査」

期 間 平成30年7月25日～11月9日

対 象 県内各保育所

合計 164/456 ヶ所 回収率 36.0%

内 容 苦情解決の仕組みの整備状況、第三者委員の活動状況、苦情受付及び対応状況 他

②「第三者委員の活動状況に関するアンケート調査」

期 間 平成30年7月25日～11月9日

対 象 県内社会福祉法人（施設経営等／保育のみ経営法人は除く）と県内社会福祉協議会に配置された第三者委員

回答者 167名

内 容 第三者委員の活動状況、役割の理解、活動に対する満足度や要望 他