

## 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（北部地区）」

期 日 令和元年 10 月 2 日  
会 場 名護市中央公民館 第 1・2 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）  
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）  
参加対象 北部地区に設置される福祉サービス提供事業所（保育・児童、  
高齢、障害児者）の苦情受付責任者・担当者、市町村社会福祉  
協議会等の苦情解決責任者、第三者委員、行政職員 等  
参加者 20 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（中部地区）」

期 日 令和元年 10 月 3 日  
会 場 うるま市健康福祉センターうるみん 視聴覚室 AB  
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）  
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）  
参加対象 中部地区に設置される福祉サービス提供事業所（保育・児童、  
高齢、障害児者）の苦情受付責任者・担当者、市町村社会福祉  
協議会等の苦情解決責任者、第三者委員、行政職員 等  
参加者 35 人

③「福祉サービスに関する苦情解決セミナー」

期 日 令和元年7月22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 福祉サービス提供施設・事業所職員(高齢・障害・児童・保育)、  
福祉サービスの提供施設・事業所の苦情解決責任者及び苦情受付  
担当者、市町村社会福祉協議会等の苦情解決責任者、第三者  
委員、行政職員 等

参加者 241人

④「第2回福祉サービスに関する苦情解決セミナー」

期 日 令和2年1月20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 福祉サービス提供施設・事業所職員(高齢・障害・児童・保育)、  
福祉サービスの提供施設・事業所の苦情解決責任者及び苦情受付担  
当者

参加者 166人