令和８年度　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】

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います。

利用者の福祉ニーズが増加し、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、苦情対応における接遇のポイントについて理解を深めるとともに、苦情対応に必要な知識と第三者委員の役割について学び、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。

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、会場　**【第１回　対象：高齢・児童分野】**

期日：令和８年 12 月 21 日（月）10 時 00 分～16 時 15 分（受付 9 時 30 分～）

会場：アイム・ユニバースてだこホール　市民交流室

【第２回　対象：障害分野、その他】

期日：令和９年２月８日（月）10 時 00 分～16 時 15 分（受付 9 時 30 分～）

会場：沖縄県総合福祉センター　ゆいホール

※いずれの会場にも駐車場の台数に限りがございますので、乗り合わせや公共交通機関の活用にご協力ください。

４．参加対象　福祉サービス提供施設・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

５．定　　員　第１回、第２回ともに 150 名

６．参 加 費　**【会　員】**

１名１回の受講につき　4,400 円（うち、消費税 400 円）※消費税率 10%

【非会員】

１名１回の受講につき　8,800 円（うち、消費税 800 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。

7．日程、内容

9:30～	受付
9:50～ （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
10:00～ （120 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 ※適宜休憩、質疑応答含む
12:00～	休憩
13:00～ （120 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 ※適宜休憩、質疑応答含む
15:00～ （15 分）	休憩
15:15～ （60 分）	グループワーク 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 ・事例を基に、講演の中で学んだ事をグループ内で実践・共有します
16:15	閉会

※第１回と第２回、同じ内容となります

※午後の講演およびグループワークの時間割は変更となる場合があります

― 講 師 紹 介 ―

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、県内各企業の特性、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。

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。

８．受講までの流れ

（１）参加申込

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、必要事項を入力のうえ、お申込みください。

第１回
高齢･児童分野
12/21 開催の申込 ⇒

第２回
障害分野･その他
２/８開催の申込 ⇒

（２）申込確認メールの確認

「受講申込入力フォーム」にご入力いただいたメールアドレス宛に、「申込確認メール」が自動で送信されます。

（３）参加費の振込

お申込み後は、下記口座へ参加費を期日までにお振込みください。

【振込先口座情報】
（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

※お申込み人数分の参加費を上記口座にお振込みください。
※お振込後、領収書が必要な方は事務局までご連絡ください。
※振込手数料は、振込者負担となります。
※振込人名義（銀行によっては「ご依頼人」等）は、法人格を省いた法人名の入力にご協力ください。
例)「社会福祉法人　沖縄県社会福祉協議会」の場合
⇒「オキナワケンシャカイフクシキョウギカイ」
※法人単位ではなく事業所単位でお振込の場合は、振込人名義に事業所名をご入力ください。

９．申込期限

◆令和８年12月21日開催分（第１回　高齢・児童分野）**令和８年12月７日（月）**まで
◆令和９年２月８日開催分（第２回　障害分野、その他）**令和９年１月25日（月）**まで

10．キャンセルについて

お申込み後、やむを得ずキャンセルとなる場合は、速やかに事務局までご連絡ください。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。

11．お問合せ

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会　事務局（國吉、上間）
〒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
TEL：098-882-5704　／　FAX：098-882-5714
MAIL：kuzyou@okishakyo.oro.jp