

# 令和2年度 福祉サービスに関する苦情解決セミナー開催要項 オンライン

1. 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。  
利用者等の福祉ニーズや福祉サービスは質・量ともに増大し、福祉サービスを提供する事業所には、良質かつ適切なサービス提供を求められる一方で、本委員会に寄せられる苦情受付数は年々増加傾向にあります。また、苦情内容の内訳として、職員の利用者等に対する接遇において、苦情受付数が最も多い状態となっています。  
本セミナーでは、苦情対応に求められる知識と技術を理解するとともに、福祉サービス提供者と利用者またはその家族との信頼関係を構築するうえで欠かせない「福祉サービスにおける接遇」の知識やスキルを身につけ、相手の気持ちに寄り添った接遇を行うことで、苦情リスクを減らし、人材育成さらには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 令和3年2月8日（月）13時30分～16時20分
4. 定 員 80施設（オンラインの設備上、制限を設けます。）  
※定員に達し次第締切いたしますので、お早めにお申し込みください。
5. 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
6. 参加費 1施設あたり 会 員 3,000 円（税込み）  
1施設あたり 非会員 5,000 円（税込み）

※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。

※参加申込後、下記指定口座へお振込ください。

※会員・非会員についてのお問い合わせは参加費振込前にお問い合わせください。

|        |                         |        |              |
|--------|-------------------------|--------|--------------|
| (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。

※振込みにあたっては、振込人名義が確認できるよう社会福祉法人等は省略してお書き下さい。(フク. ○○○会 等)

※一旦申込みの上、参加費のお振込みをいただいた場合は一切取り消しができませんので、予め御了承願います。

## 7. 受講方法 動画配信による受講（Zoom）

## 8. 日程、内容

|                |  |
|----------------|--|
| 13:30<br>(10分) | 開会・オリエンテーション<br>主催者あいさつ 沖縄県社会福祉協議会 常務理事 嘉陽孝治                           |
| 13:40<br>(60分) | 講演「苦情対応に求められる知識と技術」<br>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<br>(10分) | 休憩   |
| 14:50<br>(90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」<br>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 |
| 16:20          | 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

身体障害者療護施設仁愛療護園の職員として従事し、事務長を歴任後、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る一方で、長年にわたり沖縄県社会福祉士会会長を歴任されてきた。地域の各種委員会等の委員を務められ、運営適正化委員会委員も平成12年の設置当初から就任し、第6期より委員長を務められている。運営適正化委員会による「福祉サービス利用援助事業」の運営監視および苦情解決の役割において、社会福祉の専門家の立場からのご助言をいただいている。

#### オー・アンド・オー コミュニケーション代表 大山 美智代 氏

台湾国立師範大学で中国語（北京語）を習得。留学中は、現地の日本語教室にて日本語のインストラクターを経験。その後、北京語の電話オペレーター、コールセンター業務に従事し、人材育成を担当される。

2006年、東京の（株）コミュニケーションアカデミーに在籍し、企業向けコミュニケーション研修の講師として活躍し、公益財団法人 日本電信電話ユーザー協会沖縄支部担当講師、公益財団法人 沖縄県産業振興公社専門家派遣講師を務められる。

沖縄県労働局委託事業におけるリーダーシップ（メンター養成講座）をはじめ、県内各企業や福祉・介護分野の施設・事業所を対象とした人材育成に関するセミナーや講演会等で活躍し、福祉事業では「特別養護老人ホーム谷茶の丘 雅」において「相談役制度」の導入に向けた取り組みの講師を務め、「福祉・介護人材育成促進事業（H27～29）」において、「沖縄県の福祉・介護分野における人材育成ガイドライン」を活用した、人材育成の取り組みを支援するアドバイザーを務める。

9. 申 込 本会のホームページからお申込みください。

「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、送信してください。

<https://www.okishakyo.or.jp/workshop/>

QRコードからも  
アクセスできます



※ 入力画面の内容確認の際に「自分にも送信内容のコピーメールを送る。」を必ずチェックを入れてください。コピーメールからご自身で入力した内容を確認することができます。（確認メールが届かない場合、入力内容に誤りがあった場合は必ずお問合せください。）

※ 申込みフォームの情報をもとにオンライン受講に必要なアドレス（URL）、資料データをお送りしますので、施設名・アドレス等誤りがないよう入力してください。

※ 郵送・FAX・E-mail 等の紙媒体でのお申し込みは受け付けをしております。

10. 申込期限 令和3年2月1日（月）

※ただし、定員に達し次第受付を終了させていただきます。

11. オンラインによるセミナー参加について

- ・セミナー会場への来場は必要ありません。各所属施設等において参加してください。
- ・オンライン参加施設には、申込時に入力したアドレス宛に申込施設限定の専用アドレス（URL）をお知らせします。

・配信はZoomにて行います。各施設におけるインターネット環境の確認をお願いします。

※インターネットにおいてZoomが閲覧できる環境があれば問題ありません。

タブレット端末による視聴も可能です。

なお、パソコンでZoomセミナーへ参加される方は、次の2つの機器が必要です。

①ウェブカメラ

②スピーカー（相手の声を聴くために必要です。ヘッドホンやイヤホンでも構いません）

- ・事前にPC端末等にZoomアプリのダウンロードをお願いします。

12. セミナー開催にあたって（留意点）

- ・受講者は、以下のいずれに該当する行為または該当すると本会が判断する行為を行わないでください。

①本会または第三者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利または利益を侵害する行為。

②本セミナーの利用形態を超えて利用する行為（録画、録音、転載、撮影等）

③SNSや各種ホームページサイト上での本会または本セミナーに対する誹謗中傷や他の受講者への嫌がらせの書き込みなどを行う行為等、本セミナーの健全な運営を妨げる行為。

④その他、本会が不適切と判断する行為。

- ・原則として、各施設等のインターネット環境による不具合等に基づいた返金是对応できませんので、予めご了承ください。

- ・申込後に受講できない事情が生じた時は、速やかに本会までご連絡ください。

13. 本セミナーにかかる資料の配布について

- ・資料については、配信アドレス（URL）のお知らせ時に、データをお送りします。

#### 14. 個人情報の取扱いおよび「オンライン研修受講利用規約」への同意について

- ・ 申込フォームに入力された個人情報は、法令に基づく場合または本人の同意がある場合を除き、他の目的に利用することはありません。
- ・ また、お申し込みの際に掲載されている「本会オンライン研修受講利用規約」に同意された方を受講対象とさせていただきます。

※詳しくは本会ホームページの申込フォームを参照ください。

#### 15. 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（根路銘）

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2階

