

令和2年度 沖縄県身体障害児者施設協議会 課題別WEB研修

## 職場の環境づくり～施設の苦情解決～

### 開催要項

#### 1. 趣 旨

近年、障害福祉サービス事業所の増に伴い、サービス利用者からの苦情や要望も増加傾向にある。また、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る。

このようなことから、利用者との関わり方や施設環境の整え方の必要な知識・技術・実践力を強化し、適切に対応するための“効果的に聞く・話す”のコミュニケーションスキルを磨き、苦情対応についての理解を深め、もって福祉サービスの質の向上に資することを目的に開催する。

2. 主 催 沖縄県社会福協議会沖縄県身体障害児者施設協議会

3. 期日・定員 令和3年2月26日(金) 14時30分～17時00分(入室14時～)

4. 申込期限 令和3年2月19日(金) ※参加費も記載日までにお振込みください。

5. 参加費 1人あたり 4,000円

6. 参加対象 沖縄県身障協会員施設職員

7. 講 師 : 竹藤 登氏  
(沖縄県社会福祉士会顧問及び沖縄県福祉サービス運営適正委員会 委員長)

#### ※講師プロフィール

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、長年に渡り沖縄県社会福祉士会会長を歴任した。また、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

## 8. 研修内容

時 間	内 容
14:00~	入 室
14:25~	開 会
14:30~ 15:30 (60分)	【 講 義 I 】 「職場の環境づくり～施設の苦情解決～」  講 師：竹藤 登氏 (沖縄県社会福祉士会顧問及び沖縄県福祉サービス運営適正委員会 委員長)
15:30~15:40	休 憩
15:40~ 16:40 (60分)	【 講 義 II 】 「職場の環境づくり～施設の苦情解決～」  講 師：竹藤 登氏 (沖縄県社会福祉士会顧問及び沖縄県福祉サービス運営適正委員会 委員長)
16:40~ 16:50 (10分)	質疑応答
17:00	閉 会

## 9. 研修会参加について

- 研修会場へ来場は必要ありません。各所属施設等において研修に参加してください。
- 参加者には、個別に申込者限定の専用アドレス（URL）をお知らせします。なお、研修終了後、一定期間（3/5～3/12）研修内容をオンデマンド（録画）配信いたします。専用アドレスを受講者に個別にお知らせいたします。
- 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いたします。

※インターネットにおいて ZOOM が閲覧できる環境で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 研修へ参加される方は、次の 3 つの機器が必要です。

①ウェブカメラ

②マイク（自分の声を相手に届けるために必要です。WEB カメラに内蔵されているマイクでも構いません。）

③スピーカー（相手の声を聴くために必要です。ヘッドセット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. その他留意事項

- 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、予め御了承ください。

## 13. お問い合わせ・事務局

沖縄県社会福祉協議会・施設団体福祉部（担当：宮里・玉城）

〒903-8603 沖縄県那覇市首里石嶺町 4-373-1

Tel：098-887-2000 Fax：098-887-2024