

令和4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

社会福祉法第82条では、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。福祉ニーズが質・量ともに増大し、福祉サービスを取り巻く環境が大きく変化する中、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。一方、苦情解決の取り組みは、事業者に対する信頼を高めるとともに福祉サービスの質の向上につながることから、解決に向けた適切な対応が求められます。

本セミナーでは、苦情の受付や解決に必要な知識・技術を学ぶとともに、第三者委員の役割を理解することで、苦情解決を通じた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4年9月8日（木） 13時30分～15時50分
4. 定 員 200施設 ※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 6,000 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。
※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。
※参加申込後、セミナー受講前に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～ (10分)	開会・オリエンテーション 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～ (20分)	基調説明 苦情解決の仕組みの整備及び苦情受付状況アンケート調査結果 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 事務局長 伊良皆和弘
14:00～ (60分)	講義Ⅰ「苦情対応に求められる事業所の姿勢と苦情解決のあり方」 講師 駒沢大学 文学部社会学科社会福祉学専攻 教授 川上富雄氏
15:00～ (10分)	休憩
15:10～ (30分)	講義Ⅱ「第三者委員の役割」 講師 駒沢大学 文学部社会学科社会福祉学専攻 教授 川上富雄氏
15:40～ (10分)	質疑応答
15:50	終了

— 講師紹介 —

講師 駒沢大学 文学部社会学科社会福祉学専攻 教授 川上富雄氏

・同志社大学文学部社会学科を卒業後、日本社会事業大学大学院社会福祉学研究科修士を取得。平成21年より駒沢大学文学部社会学科社会福祉学専攻准教授を務められ、現在は同学科にて教授を務められている。権利擁護や地域福祉、コミュニティワークをはじめとした社会福祉学に造詣が深く、関連する書籍や論文も多数出版されている。また、地域アセスメントや地域を基盤としたソーシャルワーク、民生委員活動、福祉サービス第三者評価など様々な分野をテーマとした講演活動にも注力され、現在は、岡山県地区防災計画等作成推進協議会アドバイザー、鎌倉市、中央区、横浜市中区の地域福祉計画推進委員長を務められている。

9. 申込方法・開催要項等のダウンロードについて

沖縄県社会福祉協議会ホームページ、またはQRコードを読み取り、

「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



※受付完了後、確認メールが届きます。（確認メールが届かない場合や、入力内容に誤りがあった場合はお問合せください。）

※ 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ておりません。

10. 申込期限 令和4年9月1日（木）

※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

- ①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。
- ②オンライン参加施設には、申込時に登録したメールアドレスへ申込施設限定の専用アドレス（URL）をお知らせします。
- ③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。
- ④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。スマートフォン、タブレット端末による視聴も可能です。
- ⑤スピーカー機能が必要になります。（講師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。）

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、申込時に登録したメールアドレスへ資料データをお送りしますので、各自で印刷してセミナーに御参加ください。

14. 台風襲来等によるセミナー開催について

- ・台風接近等により、公共交通機関が停止した場合や、その他の影響によりセミナーの開催ができない場合は、中止または延期いたします。対応が決定した場合は、本会ホームページへ掲載およびメールにてお知らせいたします。

HPアドレス <https://www.okishakyo.or.jp/>

15. 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。

16. 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（大城）

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