

令和6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。
- 利用者の福祉ニーズが増大し、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** **第1回 高齢・児童分野**
令和6年10月22日(火) 10時00分～16時30分 (受付9時30分～)
- 第2回 障害分野、その他**
令和6年12月17日(火) 10時00分～16時30分 (受付9時30分～)
- 4. 会 場** 沖縄県総合福祉センター ゆいホール (那覇市首里石嶺町4-373-1)
※第1回、第2回ともに同会場で実施します。
※駐車場の台数に限りがございますので、お乗り合わせや公共交通機関の活用にご協力ください。
- 5. 定 員** 第1回、第2回ともに **150名**
- 6. 参加対象** 福祉サービス提供施設・事業所(高齢・障害・児童・保育)、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
- 7. 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。

8. 日程、内容 ※第1回と第2回、同じ内容となります

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
13:15～ (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
15:15～ (15分)	休憩
15:30～ (60分)	グループワーク ・事例を基に、講演の中で学んだ事をグループ内で共有します。
16:30	閉会

— 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、ビジネスマネージャー研修、各種接遇・電話対応研修、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、県内各企業の特徴、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。

9. 申込期限 ※ただし、定員に達し次第締め切ります。

第1回 高齢・児童分野（10月22日開催） 令和6年9月27日（金）まで

第2回 障害分野、その他（12月17日開催） 令和6年11月22日（金）まで

10. 受講までの流れについて

【1】参加申し込み ※1施設・事業所につき3名まで

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

10/22開催への申込 ⇒



第2回

障害分野、その他

12/17開催への申込 ⇒



(注意)

※ご入力いただいたメールアドレス宛に確認メールが自動で送信されます。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事務局までご連絡ください。

※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。

【2】後日、本会から受講決定及び参加費支払いについて、メールを送信いたします

【3】受講決定通知メールに記載のとおり、参加費を期日までにお振込ください。

※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。

【4】セミナー当日受講

11. 申込のキャンセル等について

お申し込み後、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。

12. 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。対応が決まり次第「本会ホームページへの掲載」および「お申込みいただいたメールへの通知」にてお知らせいたします。

13. 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（國吉、與儀）

〒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