

## 令和6年度福祉サービス苦情解決事業研修会開催要綱

### 1 趣 旨

社会福祉事業の経営者は、社会福祉法により、常に、その提供する福祉サービスについて、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こととされています。苦情解決に積極的に取り組むことは利用者の事業者に対する信頼を高め、福祉サービスの質の向上を図ることにつながります。

この研修会は、福祉サービス提供事業所における苦情解決責任者、第三者委員などを対象に、利用者の権利擁護や利用者保護を基本とした苦情対応のあり方と苦情解決体制の充実にについて研鑽を深め、福祉サービスの質の向上に寄与することを目的として開催します。

2 主 催 社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会  
福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 令和6年7月29日（月）13時30分～16時

4 場 所 鳥取県立福祉人材研修センター ホール（鳥取市伏野1729-5）

5 対 象 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者（役職員、理事等）、第三者委員等

6 参加方法 次のいずれかの方法で参加

(1) 会場参加 定員 150名

(2) オンデマンド配信

録画をオンラインで視聴（配信開始日(研修会の翌週末頃)から9月30日（月）まで）  
受講者数の上限はなし

### 7 日程・内容

13:00 受付開始

13:30 開会・あいさつ 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会  
委員長 美田 真一

13:40 講演 「苦情を生まない対応、苦情に対する対応」  
(グループディスカッション、ロールプレイング含む)

講師 コミュニケーションサポートオフィス  
代表 喜山 志津香 氏

15:30 質疑応答

15:40 行政説明 「福祉サービス評価事業について」  
鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局福祉監査指導課  
課長補佐 高野 真弓 氏

16:00 閉会

8 参加料 無料

### 9 個人情報の取扱い

「参加申込書」に記載された個人情報は、研修会の運営管理の目的のみに使用させていただきます。

10 申込方法 別紙「参加申込書」により

令和6年7月12日（金）までにメール又はFAX、郵送でお申込みください。

## 【申込・お問い合わせ先】

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会  
福祉サービス運営適正化委員会（担当：今岡）

TEL 0857-59-6335 FAX 0857-59-6340

E-mail: unei-t@tottori-wel.or.jp

## ☆ 講師紹介 ☆

コミュニケーションサポートオフィス

代表 喜山 志津香 (きやま しずか) 氏

### <経歴>

- 1996年より国際通信会社にて、国際電話オペレーター、クレーム対応、応対品質管理、人材育成に従事
- 2009年 人材教育会社にて、1年間研修講師養成講座受講後、講師資格取得
- 2010年より、前職での経験を生かし「職場ですぐに役立つコミュニケーションスキル」の研修を各種団体にて提供している。

講師歴 15年 出講総数 1300件 受講者数延べ4万人 年間登壇件数 100件

- 日本プロフェッショナル講師協会認定講師
- 埼玉県商工会連合会専門家派遣事業エキスパート講師
- アンガーマネジメントファシリテーター
- 日本レジリエンスエデュケーション認定トレーナー
- 英検準1級

10年に及ぶ母親の介護の中で、数々の居宅介護サービス、デイサービス、高齢者施設の現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性と職員の苦労を痛感。また、数多くの研修受講者の中でも、とりわけ福祉職員の学習意欲の高さと熱意に心打たれ、福祉・医療分野での登壇を積極的に行っている。

### <専門分野>

- |                |              |                 |
|----------------|--------------|-----------------|
| ■ ビジネスマナー研修    | ■ リーダーシップ研修  | ■ ハラスメント防止研修    |
| ■ 接客・応対力研修     | ■ 論理的思考力研修   | ■ アンガーマネジメント研修  |
| ■ クレーム対応研修     | ■ 説明・説得力向上研修 | ■ プレゼンテーション研修   |
| ■ ハードクレーム対応研修  | ■ コーチング研修    | ■ プレイニングマネジャー研修 |
| ■ モチベーションアップ研修 | ■ OJT指導者研修   | ■ レジリエンス研修 他    |

出講履歴実績：社会福祉協議会、社会福祉法人、医療機関、官公庁（省庁、県庁、市役所）