皆様の参加をお待ちしております！

令和7年度
福祉サービスに関わる苦情解決研修会
中級編（集合型研修）

主　催　秋田県運営適正化委員会

※参加を希望される場合は、ホームページよりお申込みください。
秋田県社会福祉協議会ホームページ→『相談したい』→秋田県運営適正化委員会

会場：秋田県中央地区老人福祉総合エリア　多目的ホール

高齢者介護分野

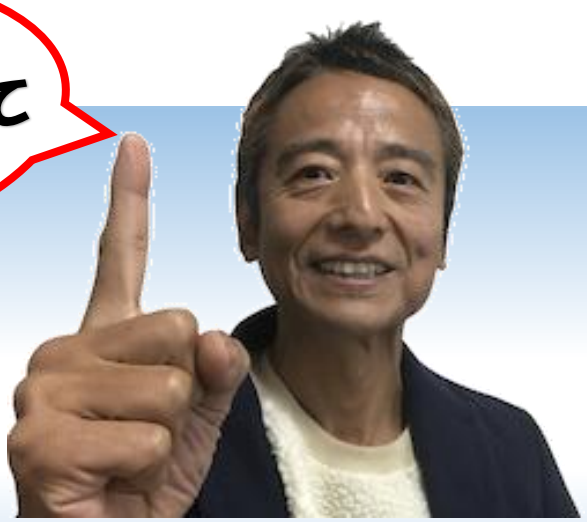
■令和7年9月24日（水）9:30～16:30

障害者支援・児童福祉・社会福祉協議会等分野

■令和7年9月25日（木）9:30～16:30

※これまでに秋田県運営適正化委員会の苦情解決研修会へ参加された方を対象とします。

苦情対応スキルを
ステップアップして
みませんか？



【講師】
ブレイクステート
代表　吉田　こうじ　氏
（メンタルトレーナー＆カウンセラー）

令和７年度　福祉サービスに関わる苦情解決研修会　中級編
開　催　要　項

1　目　的

社会福祉法第８２条により、社会福祉事業の経営者は福祉サービス提供に関わる苦情の適切な解決に努めることが求められており、福祉サービス利用者や家族から寄せられる苦情や意見に適切に対応することは、サービス向上、職員の意識改革や事業所の信頼向上に繋がります。

一方で、職員の言葉遣いや利用者の気持ちにそぐわない対応や態度などが苦情やクレームに繋がることもあります。

こうしたことから、福祉サービス事業所の苦情対応に関わる職員をはじめとする職員や事業所の第三者委員を対象に、苦情の予防・対応に関する基本的な知識や初期段階での対応技術等を習得することを目的に、本研修会を開催します。

2　主　催

秋田県運営適正化委員会

3　日　程　※研修時間変更

令和７年９月２４日（水）９：３０～１６：３０　高齢者介護分野

令和７年９月２５日（木）９：３０～１６：３０　障害者支援・児童福祉・社協等の分野

【注】研修時間を変更しています。

4　会　場

秋田県中央地区老人福祉総合エリア　多目的ホール（秋田市御所野下堤５丁目１－１）

5　対　象

これまでに秋田県運営適正化委員会の研修会（R7 年度初級編含む）へ参加したことのある方を対象とします。

①福祉サービス事業所の苦情受付担当者及び苦情解決責任者

②福祉サービス事業所職員

③第三者委員

④その他関係職員等

6　参加定員

各８０名　※申込受付期間内であっても定員に達した場合、お断りする場合があります。あらかじめ御了承ください。

7　申込受付期間

令和７年８月１８日（月）～８月２９日（金）

7　参 加 費

１名　６，０００円　（税込）

※受講料は、事前にお振込みいただきます。返金はできません。詳細は9月5日（金）までに受講決定通知にてお知らせします。

8　参加申込み

秋田県社会福祉協議会ホームページ（http://www.akitakenshakyo.or.jp/）より申込受付期間内にお申し込みください。参加申込受付完了後、確認メールを送信しますので、必ず御確認ください。

［秋田県社会福祉協議会］　→　［相談したい］　→　［令和７年度　研修案内・要綱］
→　［令和７年度苦情解決研修会参加申込書］（Google フォーム）
https://forms.gle/pfvAtyuUXpGcKV7t9

9　研修スケジュール等

内　　容	時間
受付開始	８：４５
開会	９：００
【講義】 苦情を予防する基本的な知識と関係構築のコツを学ぶ。	９：３０～ １２：００
【演習】 講義で学んだことを踏まえ、実際の事例を元に初期段階での対応に関する技術を習得する。	１３：００～ １６：３０
閉会	１６：３０

【 講 師 】ブレイクステート　代 表　吉 田　こうじ　氏　（メンタルトレーナー&カウンセラー）

10　留意事項

・研修開催に関して変更があった場合、秋田県社会福祉協議会ホームページで御連絡します。

・昼食の手配は行っておりません。各自御用意ください。

【問い合わせ先】
〒010-0922　秋田市旭北栄町 1-5 秋田県運営適正化委員会　担当：佐藤一弘
TEL（018）864－2726/　FAX（018）864－2840　E-mail　ssc@akitakenshakyo.or.jp