

令和8年度 福祉サービスに関わる苦情解決研修会

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

**初任者から責任者まで、段階に合わせて
“クレーム対応力”を確実に伸ばせる研修です！**

◆初級編(WEB)

今年度から新任となった、またはもう一度基礎を学びたいといった方を対象とします。

令和8年6月 9日(火)13:30~16:30

令和8年6月11日(木)13:30~16:30

※両日とも同じ内容

◆中級編(WEB)

令和8年7月8日(水)13:30~16:30

◆上級編(WEB)

令和8年8月6日(木)13:30~16:30

**クレーム対応の不安が、
自信に変わる3時間！**

【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8年度 福祉サービスに関わる苦情解決研修会 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います。

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、サービス向上を図る上で貴重な財産となり、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、職員の言葉遣いや相手の気持ちにそぐわない対応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、苦情が発生する状況を学ぶとともに怒りの心理背景とその対応の心構えを習得することを目的に、本研修会をWEB上にて開催します。

2 主催 秋田県運営適正化委員会

3 日程

・初級編：令和8年6月 9日（火）13：30～16：30（WEB）
令和8年6月11日（木）13：30～16：30（WEB）

※6/9と6/11の研修内容は同じです。

- ・中級編：令和8年7月 8日（水）13：30～16：30（WEB）
- ・上級編：令和8年8月 6日（木）13：30～16：30（WEB）

4 対象

初級編 今年度から新任となった、またはもう一度基礎を学びたいといった方を対象とします。
中級編、上級編 苦情受付担当者及び苦情解決責任者、第三者委員、その他関係職員等

5 参加定員

各先着80名 ※定員に達した時点で締め切ります。
申込受付期間内であっても申込者が定員に達した場合、お断りする場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

6 参加費

受講料 1名 3,300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。

7 研修会概要

- ・オンラインにて開催します。
- ・資料は、研修日3日前までにメールにて送信します。
- ・参加に当たっては、環境音やハウリング防止のため、受講環境の整備やヘッドセット等の機材準備をお願いします。
（スマホやタブレット、無線環境の場合、グループワークの際に接続が不安定となるが多いため、パソコン・有線接続を推奨環境とします。）
- ・原則参加者1名につき1台のパソコンで受講してください。1台の端末で、複数人の参加は御遠慮ください。

8 研修スケジュール概要

内 容	時間
ログイン・入室開始	13：00
オリエンテーション（ZOOMの設定等、案内の配信）	13：15
【講義】（詳細は下記参照）	13：30
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）

【講義内容】・初級編：クレーム対応の基礎、心理状況など、初任者向けの内容
・中級編：基礎を理解している担当者向けの発展的内容
・上級編：苦情解決責任者・第三者委員向けの困難事例への対応

9 参加申込み

秋田県社会福祉協議会ホームページより申し込んでください。

受講受付期間 初級編 令和8年5月15日～5月25日 受講決定通知令和8年5月26日（予定）

中級編 令和8年6月12日～6月22日 受講決定通知令和8年6月23日（予定）

上級編 令和8年7月10日～7月21日 受講決定通知令和8年7月22日（予定）

参加申込受付完了後、受付完了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8年度 研修案内・要綱]→

[令和8年度苦情解決研修会参加申込書]（Google フォーム） <https://forms.gle/wGkKKp6MZplrdbLd8>



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。

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・青木）

TEL (018) 864-2726/ FAX (018) 864-2840 E-mail ssc@akitakenshakyu.or.jp