

令和8年度 福祉サービス苦情解決関係者等研修会 事業所向け基礎講座（WEB） 開催要項

1. 趣 旨

社会福祉法第 82 条により、社会福祉事業の経営者は、常にその提供する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ることが求められています。

しかし、近年、事業所での苦情対応は、内容が多様化・複雑化しているほか、利用者やその家族等からの過剰な要求や理不尽な要望への対応に悩む場面も増えております。さらに、クレーム対応によるメンタル面の負担も大きな課題となっています。

こうしたことから、苦情対応時の心構えや、心身の負担軽減につながるメンタルケア技法等を学び、苦情解決担当者の負担軽減と事業所における苦情解決の取組強化を図ることを目的に、本研修会を開催します。

2. 主 催

青森県運営適正化委員会

3. 日 時

令和8年7月29日（水）13：15～16：30（WEB）

4. 参加対象

福祉サービス事業所職員及び関係者等

5. 定 員

- (1) ライブ配信：300名（先着順）
- (2) オンデマンド配信：定員なし（事前申込制）

6. 参加費

いずれの配信形式も1名 2,000円（税込）※振込手数料は申込者負担になります。

7. 概 要

本研修は、以下の2つの配信形式で実施します。

(1) ライブ配信（Zoom）

- ・資料は、研修日の3日前までにメールにて送信します。
- ・参加にあたっては、適宜、受講環境の整備や機器の準備をお願いします。
- ・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、複数人の参加はご遠慮ください。
- ・本研修は録画し、後日オンデマンド配信を行います。Zoom ミーティング形式のため、参加者の映像・音声・表示名が録画に含まれる場合があります。あらかじめご了承ください。

(2) オンデマンド配信（録画）

- ・ライブ配信当日の講義を録画し、後日視聴できる形式で配信します。
- ・視聴用 URL・資料等は、配信開始日（研修実施から概ね1週間以内）までにメールにて送信します。
- ・配信期間は令和8年8月5日（水）～8月12日（水）を予定しています。

【講師紹介】

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）

資格：全米 NLP 協会認定トレーナー、米国 NLP 協会認定コーチ、
LAB プロファイルコンサルタントトレーナー

著書：「上司が熱く語るほど部下がドン引きするワケ」
「頑張り損が心理学」等

H P：<https://www.nlp-breakstate.net/>

YouTube チャンネル：https://www.youtube.com/@user_yoshida_kouji

講演：秋田県運営適正化委員会主催の研修会等で講師を務める。



8. プログラム

時 間	内 容
13:00～	ログイン・入室開始
13:15～	オリエンテーション（ZOOMの設定等、案内の配信）
13:25～13:30	開会挨拶 青森県運営適正化委員会 委員長 沼田 徹
13:30～16:30	【講義】 「クレーム対応に悩むあなたへ」 ～メンタルを整えるクレーム対応術とカスタマーへの応用～ 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)
16:30	閉会・アンケート案内

9. 申込み・支払い方法等



○本研修会申し込み用の Web フォームからお申込み下さい。

青森県社会福祉協議会ホームページ <http://www.aosyakyo.or.jp> の「研修・講座」ページから、「令和8年度福祉サービス苦情解決関係者等研修会 事業所向け基礎講座 (WEB)」にアクセスください。

本研修会は、参加形式（ライブ配信／オンデマンド配信）に応じて申込フォームが異なります。

ホームページからご希望の形式のフォームへアクセスし、**6月25日(木)**までにお申し込みください。

※なお、下記アドレス及び二次元コードからも、直接 Web フォームへアクセス可能です。

参加形式	申込フォーム URL	二次元コード
ライブ配信	https://forms.gle/dgm7U4C4zdMnLvpZA	
オンデマンド配信	https://forms.gle/1HoKBhoa8JNCspLRA	

○参加決定者には、決定通知書、請求書を郵送いたします。

①参加費は **7月15日(水)**までに、請求書に記載する振込口座へ入金いただきますようお願いいたします。

(振込手数料は各自負担でお願いします)

②入金後のキャンセルについては返金できません。

③参加費の入金を確認後、申込時に入力いただいたメールアドレス宛に、受講に必要な情報（Zoomの URL、ミーティング ID、パスワード等）をお送りします。

※ライブ配信とオンデマンド配信は、それぞれ別途お申し込みが必要です。ライブ配信に参加された方がオンデマンドを視聴する場合も、別途申し込みが必要となります。あらかじめご了承ください。

10. 個人情報の取扱いについて

本研修会にお申込みいただいた際に知り得た個人情報は、本研修会の運営に係る目的のみに使用し、他の目的で使用することはありません。

11. 問い合わせ先

青森県運営適正化委員会

〒030-0822 青森市中央3丁目20番30号 県民福祉プラザ2階

TEL 017-731-3039 FAX 017-731-3098 (担当 高杉、小坂)