

受講料
無料

令和8年度 第1回「介護事業所の人材確保等に係る研修」

苦情・クレーム対策

～事例で学ぶ！苦情対応と傾聴の基本～

ご利用者やご家族からのご意見を、誤って「カスハラ」と捉えていませんか？

初期対応を誤ると信頼失墜や法的なリスクに直結します。クレームの多くは、ケアや対応への不安・お困りごとのサインです。

本研修では、現場で生じやすい誤解やカスハラとの違いを整理し、信頼・共感を生む対応4ステップと再発防止の仕組みづくりを解説。

職員を守り、質の高い介護サービスを実現する対応力を養います。

～皆さまのご参加をお待ちしております～

2026年 10月16日 金 14:00～16:00



【講師】株式会社 STU
代表取締役

皆川 博伸 氏

- ◆対 象：福岡県介護保険広域連合所管の介護事業所限定
- ◆開催形式：オンライン(Zoom)
- ◆申込方法：裏面の「申込書」に必要事項をご記入の上、FAXまたはメールにてお申込みください。
- ◆申込期限：研修日の1週間前まで



■主な内容

- クレームとカスハラの違いと現場の誤解
- 信頼と共感を得る！ 対応の基本4ステップ
- 事例で学ぶ！ ご利用者・ご家族の真のニーズ
- 事実と主観を整理する「アサーティブ」手法
- ヒヤリハットから考える再発防止の仕組み

主催 福岡県介護保険広域連合

〒812-0044 福岡市博多区千代4丁目1-27
福岡県自治会館3階

TEL 092-981-9075

<お問合せ>

公益財団法人 介護労働安定センター福岡支部
担当：南條、武谷

TEL:092-414-8221/FAX:092-414-8222
メール:kaigofukuoka@kaigo-center.or.jp



FAX 092-414-8222
介護労働安定センター福岡支部行



■福岡県介護保険広域連合所管の介護事業所限定 オンラインセミナー

令和8年度 介護事業所の人材確保等に係る研修

第1回 苦情・クレーム対策（10/16）「申込書」

◆◆ お申込み事業所名、連絡先等をご記入ください。 ◆◆

法人名			
事業所名			
住所			
電話番号		FAX番号	
メールアドレス	@		
管理者	役職	氏名	
参加希望者氏名		職種	
サービスの種類	☐ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 ☐ 地域密着型特定施設入居者生活介護 ☐ 定期巡回随時対応型訪問介護看護 ☐ 居宅介護支援 ☐ 介護予防支援 ☐ 小規模多機能型居宅介護 ☐ 看護小規模多機能型居宅介護 ☐ 認知症対応型共同生活介護 ☐ 地域密着型通所介護 ☐ 認知症対応型通所介護 ☐ その他（ ）		
<その他> ※ご質問がございましたらご記入ください。			

※当センターのプライバシーポリシーに基づき申込書等の内容は厳重に管理し、ご本人の了解なしに第三者へ提供されることはありません。

■ 申込・受講の流れ ■

- 【1】本紙裏面の参加申込書を記入し、センター宛にFAXまたはメールにてお申込み下さい。
- 【2】受講確定通知を介護労働安定センターよりメールにて送付します。
- 【3】開催日の1週間前～3日前までにオンラインセミナーにアクセスするためのURLをメールで送付します。
- 【4】開催当日 ☆開催時間の30分前より入室が可能となります！

※以下の研修受講における禁止事項及び注意事項につきまして、**同意の上お申込みください。**

◆研修受講における禁止事項

- 本研修の視聴用URLとパスワード等の第三者への転用、貸与
- 本研修のSNS上への掲載
- 本研修における著作権を侵害する行為
- 本研修の録画・録音・撮影・スクリーンショットやダウンロードおよび資料の無断複写や転用、転載等

◆注意事項

本研修参加の際は、視聴する端末等のセキュリティ対策は参加者様で行って頂くようお願いいたします。

【お問合せ先】

(公財)介護労働安定センター 福岡支部

福岡市博多区博多駅前3-30-26 中央博多駅前ビル8F 担当：南條、武谷

TEL:092-414-8221/FAX:092-414-8222/メール:kaigofukuoka@kaigo-center.or.jp