

# 苦情解決に役立つ知識と介護支援専門員の役割 研修会

## ～ 日々の実践とリスクマネジメントの関連 ～

厚生労働省通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針（苦情解決ガイドライン）」では、「提供するサービスから生じた苦情について自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である」と記載され、苦情への適切な対応と積極的な取り組みが求められています。

サービス提供事業所に対する苦情であっても、介護支援専門員が適切に対処できなければ、そのサービスをケアプランに位置づけた介護支援専門員に対する苦情に発展することもあり得ます。

意見や要望の段階で適切に対処できる方法を学ぶことは、リスクマネジメントにもつながります。山口県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決部会長を務められている近藤鉄浩先生をお迎えし、具体的な事例と対処法を学ぶ機会となるよう研修会を開催します。

- 1 主 催 一般社団法人 山口県介護支援専門員協会
- 2 日 時 令和2年 2月25日（火）午前9時30分から正午まで  
※受付時間は午前9時からになります。
- 3 会 場 山口県セミナーパーク 社会福祉研修棟 社会福祉研修室  
山口市秋穂二島 1062 TEL 083-987-1410
- 4 対 象 介護支援専門員（居宅・施設、現任・非現任を問いません。）その他福祉関係職者
- 5 内 容 講義・演習「苦情解決に役立つ知識と介護支援専門員の役割」
- 6 講 師 宇部フロンティア大学 短期大学部 保育学科 学科長 教授 近藤 鉄浩 氏
- 7 定 員 120名（定員になり次第、締め切らせていただきます。）
- 8 参加申込 参加希望者は、別紙申込書に必要事項を記入の上、下記申込先に FAX 又は郵送にて申込みください。電話による申込は御遠慮願います。  
※申込後に受講をキャンセルされる場合は、必ず事前に研修実施機関にお電話ください。
- 9 参加費 会 員：1,000円 非会員：4,000円  
会員とは、山口県介護支援専門員協会の会員です。  
※日本介護支援専門員協会他支部の正会員の方は当会正会員と同じ参加費区分を適用します。  
※参加費は研修当日、受付にて徴収させていただきます。お釣のないようにお願いします。徴収した後は如何なる理由においても返金しませんので、予め御了承ください。
- 10 申込締切日 令和2年 2月 7日（金）  
ただし、定員に達した場合は申込締切日前でも締め切らせていただきます。  
また、定員を超えた場合は受講できない方のみに連絡いたします。
- 11 昼 食 昼食は各自で準備してください。また、ゴミは各自でお持ち帰りください。  
セミナーパークには食堂がございます。研修会場内での飲食は可能です。
- 12 個人情報取扱い 「参加申込書」に記載された個人情報は、本研修会の運営管理にのみ使用させていただきます。
- 13 申 込 先 一般社団法人 山口県介護支援専門員協会 事務局 担当：岡村、福本  
山口市大手町9-6 山口県社会福祉会館内  
TEL：083-976-4468 FAX：083-976-4469

## 苦情解決に役立つ知識と介護支援専門員の役割 研修会 参加申込書

ふりがな	
氏名	
自宅住所	〒
勤務先	
申込種別	会員 ・ 非会員 （いずれかに○をつけてください。）
電話番号	(        )                      -
	自宅 ・ 勤務先 ・ 携帯番号 （いずれかに○をつけてください。） ※日中ご連絡のつく番号を御記入ください。

※申込締切日 令和2年 2月 7日（金）

※記載された個人情報は本研修会の運営管理にのみ使用させていただきます。

苦情対応を行う上での困りごと、困難が生じた苦情処理、ご質問がありましたら御記入ください。

### 《申込先》

一般社団法人 山口県介護支援専門員協会 事務局  
 担当：岡村、福本  
 山口市大手町9-6 山口県社会福祉会館内  
 FAX：083-976-4469

会場地図

