

苦情解決はコミュニケーション

市町村介護サービス苦情処理担当者研修会



府国保連合会は、2月25日、府国保連合会で市町村の介護保険担当者を対象にした介護サービス苦情処理担当者研修会を13保険者20名が参加して開催された。

森事務局長が、本会は介護サービスに関する苦情相談を受け、利用者の権利擁護・尊厳の保持とサービスの質の向上に向け公平・公正な立場で事業所に指導・助言を行っていること挨拶したあと、龍谷大学社会学部臨床福祉学科の村井龍治氏が「苦情解決はコミュニケーション」と題して講演した。

村井氏は、苦情は利用者からの贈り物であり、そこから介護サービスの質の向上につながる。そのため苦情解決には関係性を築くことが大切であり、コミュニケーション能力（「みる」「きく」「わかる」「伝える」）の重要性を述べた。

続いて、平成18年度市町村介護サービス苦情・相談受付状況の結果について、府国保連合会より報告があった。



講演する村井氏