

苦情相談について現状課題を学ぶ

市町村介護サービス苦情処理担当者研修会



市町村介護サービス苦情処理担当者研修会は、3月12日（金）、府国保連合会で保険者より24名が参加し開催された。



本会草木事務局長より開会挨拶のあと、平安女子学院大学現代福祉学科教授の竹内一夫氏は「苦情・相談の現状の振り返りと今後の対応」と題して講演を行った。竹内氏は苦情処理の目的を明確に説明し、また介護支援専門員、サービス提供者並びに市町村に対する現状の問題点を指摘し、改善へのアドバイスをを行った。

苦情相談事例検討会では、向日市障害高齢福祉課の西躰主査、京丹後市長寿福祉課の中村課長補佐、本会介護保険課の長谷川課長補佐がそれぞれ事例発表を行った。発表後にグループ別で検討し、介護サービス苦情処理委員会委員である源野勝敏氏が助言等を行った。

また、本会介護保険課の長谷川課長補佐より苦情相談エントリー機能操作についての説明があった。