

# クレームリスクマネジメント 権利擁護の視点から

私たちの相談援助の場面では、利用者や利用者家族、地域住民や事業者等から苦情やクレーム、権利侵害が疑われる相談を持ち掛けられることがあります。

利用者やその家族等の相談者の心情や怒りを理解しながらも、そこに関わってくるコンプライアンス等も理解しリスクをしっかりと認識した上で対応することは、地域や組織で活動する専門職として重要な視点です。今回は、多方面で活躍されている専門家からクレームリスクマネジメントとして、相談援助の専門職として権利擁護を意識しながら、リスクマネジメントの知識を持ちその対応を行えるように演習を交えた研修を行います。

講師：浅野陸（あさの・まこと）氏

所属：株式会社フォーサイトコンサルティング 代表取締役  
一般財団法人リスクマネジメント協会 理事

リスクマネジメント・危機管理、災害対策、コンプライアンスを専門とする経営コンサルタント。

大企業をはじめ官公庁、自治体、医療機関、介護・福祉・保育施設などで多数のコンサルティング、研修実績がある。東京都福祉サービス第三者評価制度の設計等にも関わる。



日時：2018年 7月7日(土)

14:00～16:30(開場13:30)

場所：調布市文化会館たづくり 10F

資料代：4,000円

定員：30名 \*事前予約制(先着順)

【主催、お問い合わせ・連絡先】 公益社団法人 あい権利擁護支援ネット

TEL：042-486-5501（月～金 10時～15時）FAX：042-488-4362

HP：<http://i-advocacy.net> \*裏の内容を記載しFAXいただくか、HPよりお申込みください

## 【 会場案内:調布市文化会館たづくり 】

調布市小島町2-33-1

(調布市文化会館1001・1002学習室)

(京王線調布駅から会場まで徒歩3分)

1 京王線調布駅「中央口改札」を出て地上に出たら「左方向(南方面)」に出ます。

2 バスロータリーの先の信号(三菱東京UFJ銀行とケンタッキーフライドチキンの交差点)を右に曲がります。

3 次の交差点の左前方に見える建物が「調布市文化会館たづくり」です。



## 2018年7月7日(土) 研修会参加申込書

\* 以下の内容をご記入の上、切り取らずにこのままFAX送信ください。HPからもお申込みいただけます。

お名前		
ご所属		
ご連絡先	メールアドレスもしくは FAX番号	
	当日連絡のつく 電話番号	
* 団体でのお申し込みの場合は、以下にもご記入お願いします。		
団体名		
お名前		

- ・お申込み受付後、【受付のご案内】を送付させていただきます。
- ・当法人指定の口座へのご入金確認後、受講票を発行いたします。当日は受講票をお持ちください。
- ・いただいた個人情報は研修会の受付登録および必要なご連絡のみに使用し、その他の目的で使用することはありません。

お問い合わせ

 公益社団法人 あい権利擁護支援ネット (担当:後藤)

TEL : 042-486-5501 (10時~15時) FAX : 042-488-4362 H

HP : <http://i-advocacy.net>

