

介護のプロへの応援誌

# ふれあいケア 2月号

2020年  
(1月20日発売)

●毎月20日発売※1 ●B5判・76頁 ●定価 本体971円(税別) ●送料300円※2  
※1:20日が土日祝の場合は翌平日発売 ※2:定期購読もしくは10冊以上のご購入で送料無料

よりいっそう、介護の現場に  
役立つ情報をお届けします。



## 特集 苦情をより良いケアにつなげる

利用者や家族からの苦情の背景には、日頃からのケアに対する不満や不適切なケアの要素が隠れていることがあります。そのため、苦情をしっかりと受け止めることは、サービスの質向上につながります。

本特集では、組織全体として苦情を受け止めることの重要性和、サービスの質向上につなげるためのポイントについて解説します。

- 苦情をより良いケアにつなげるために  
～苦情の先取りをしよう～  
高橋 好美 神奈川県・社会福祉法人 育明会 常務理事
- 組織として苦情を受け止めることの重要性  
辻中 浩司 山口県・社会福祉法人 松美会 特別養護老人ホーム アイユウの苑 事務長
- 事務所の責務を確実に遂行しよう  
小川 佳子 小川佳子法律事務所 弁護士
- 実践レポート 一人ひとりの意識を育成していくために  
鷺巣 晃弘 神奈川県・社会福祉法人 中心会 えびな南高齢者施設 特別養護課 課長

### 好評連載

- 介護職員のためのキャリアアップ講座
- 知っておきたい医学知識
- PDCAサイクルを検証しよう
- 福祉用具・福祉機器で自立した生活を
- 介護職員の倫理を考える
- えっせい
- ワンポイント介護技術
- 明るく！ 働くためのヒント ほか

### ふれあい訪問

「当たり前」の暮らしを続けていくために  
特別養護老人ホーム  
あすなら苑 (奈良県大和郡山市)

●お申込みは、下記へ●

#### ■ 全社協出版部受注センター ■

TEL.049-257-1080 FAX.049-257-3111  
E-mail: zenshakyo-s@shakyo.or.jp

全社協

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 出版部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2  
新霞が関ビル

福祉関係図書の検索・注文ができるホームページ  
※クレジットカード決済にも対応!

福祉の本出版目録

検索

▶▶ <https://www.fukushinohon.gr.jp>

## ふれあいケア 定期購読申込書

●太枠内にご記入のうえFAXまたは郵送にてお申込みください●

お申込み受付から約1週間で、ご購読料請求書・振込用紙をお送りします。初回の請求対象期間は、購読開始月号から当年度の3月刊行号までとなります。請求書内容をご確認のうえ、購読料をお支払いください。入金確認後購読誌の発送を開始いたします。

購読開始月	年	月号	バックナンバー	年	月号	冊/	年	月号	冊
冊数	毎月	冊	購入希望	年	月号	冊/	年	月号	冊
送付・請求先	ご住所	〒		電話番号		( )			
	フリガナ			幹 旋	05000057		名古屋市社会福祉協議会		
	お名前				倉庫	2・1	掛率		
				得コード					

◎バックナンバーのみのご注文の場合、送料は300円となります(定期購読もしくは10冊以上のご購入は送料サービス)。

●ご記入の個人情報は、次の目的の範囲内でのみ使用させていただきます。⇒注文確認/商品発送/代金請求/入金確認/新刊案内/商品満足度調査/継続購読案内