

令和 6 年度 苦情解決担当者研修
事故・苦情対応のリスクマネジメントについて
～福祉サービスの質の向上とリスクマネジメントの体制構築を目指して～

収録型
WEB 研修



本研修の主旨

福祉事業者がサービスを提供するにあたっては、さまざまなリスクが伴います。時にそれは、利用者の身体・生命の安全を脅かす重大事故という形で現れ、また時には、利用者や家族からの深刻な苦情や訴えという形で表面化することもあります。事業者にとってこれを放置することは、利用者の権利保護の観点から許されないことはもちろん、事業の存続を危うくする事態にもなりかねません。残念ながら、福祉サービスが利用者の生活や安全に密接に関わるものである以上、このリスクを完全に消滅させることはできません。しかし、リスクはそれを事前に想定し、適切に予防と対応の方策を構築することにより、飛躍的に縮減することが可能です。この発想とプロセスこそがリスクマネジメントにほかなりません。今回の研修では、福祉サービス分野における事故と苦情の特質や意義を理解した上で、日常のインシデント（事故につながるような出来事）や利用者の声などをいかにして有効に活かし、福祉サービスの向上につなげるとともに、強固なリスクマネジメントの体制を構築するか。そのためのヒントと手法を学びます。

1 配信期間

令和6年**11月6日**（水）10時～**12月25日**（水）17時（WEBによる収録動画配信）
※上記の期間内であれば、何度でも視聴することができます。

2 対 象

東京都民を対象とする福祉施設・事業所の職員

3 受講料

6,000円（非課税）／名

4 内 容

◆プログラム

- (1) 苦情解決制度の意味
- (2) 運営適正化委員会の現状（2021年度）に見る苦情の状況
- (3) なぜ不平不満という苦情が生じるのか？
- (4) 介護事故リスクマネジメント・プロセスのポイント
- (5) 近年の介護事故判例の考え方

◆研修時間

122分



5 申込締切

令和6年**9月18日**（水）

6 受講決定から受講料の振込まで（詳細は別紙でご確認ください）

(1) 受講決定

「けんとくん」にご登録の事業所のアドレス（以下、登録アドレス）へメールでご案内します。

〔令和6年10月2日（水）予定〕。

案内メールが届いたら「けんとくん」へログインし、「申し込み確認」から「受講決定」等をご確認ください。

(2) 請求書 および 受講料の振込

決定の案内メールとは別に「けんとくん」にご登録の事業所アドレスへご案内します。リンク先より振込口座が示されている「請求書」をダウンロードし、期限までにご入金をお願いいたします。

お振込み期限：令和6年**10月16日**（水）

【講師プロフィール】

平田 厚 氏〔弁護士／明治大学専門職大学院法務研究科教授〕

「権利擁護センターすてっぷ(*)」法律相談員、日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）創設時の地域福祉権利擁護事業における利用しやすい契約書様式等研究委員会委員、東京都社会福祉協議会における地域福祉権利擁護事業の契約締結審査会委員長、全社協「月刊福祉」編集委員などを務める。

著書に、「新しい福祉的支援と民事的支援（筒井書房）」「これからの権利擁護（筒井書房）」「知的障害者の自己決定権（エンパワメント研究所）」「苦情・トラブル・事故の法律相談（清文社）」「高齢者の虐待防止・権利擁護の実践（共著・全社協）」「福祉サービス事業者における苦情解決取り組み事例集（東社協）」、「利用者の権利擁護と苦情解決の意義（東社協）」「介護保険サービス契約書の実務解説（日本法令）」等、多数。（*）権利擁護センターすてっぷはH12年に終了

【講師からメッセージ】

リスクマネジメントは、経営管理論から生じた考え方ですが、社会福祉の世界におけるリスクマネジメントは、事業者の経営管理の側面からだけでなく、利用者の権利擁護の側面から考えなければなりません。なぜなら、社会福祉事業は、経済的利益を目的とする収益事業ではなく、公共的利益を目的とする公益事業だからです。利用者の権利擁護を図ることが、そのまま事業者のリスクマネジメントにつながっていくのだということを、自分の言葉で身に着けていただければ、講師としてはとても嬉しく思います。難しいところもあるかもしれませんが、ぜひ自分で考えることにチャレンジしてください。

7 その他

- ① 「パスワード」は10月30日(水)以降、登録アドレスへメールでお送りします（メールが届かない場合は、お手数ですが下記のお問合せ先にご連絡ください）。
- ② 配信開始後、「収録型WEB研修特設サイト」の動画視聴ページより「研修資料」（PDF等）をダウンロードできます。
- ③ 研修動画には「字幕」はありません。なお、聴覚障害をお持ちの方で「研修動画の文字起こし文章」を希望される場合にはご提供させていただきます。受講申込時にお申し出ください。

8 主 催

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室

♪受講者の声♪



・とても分かりやすく事故・苦情対応のリスクマネジメントについて説明されていて、分かりやすいと感じた。虐待・トラブルに関して、個人対応ではなく、チーム対応であった旨のことを述べられていたが全くその通りだと感じた。

・平田先生の講義は経験談に基づくエピソードが中心だったので、印象に残りました。ヒューマンエラーに対する考え方も、少し視点を変えて見ると利用者さんの自由や尊厳に繋がると感じました。



【お問合せ先】

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室（小俣・藤田）
〒112-0006 東京都文京区小日向 4-1-6 東京都社会福祉保健医療研修センター1階
TEL：03-5800-3335 研修受付システム「けんとくん」 <https://www.kentokun.jp>

けんとくん

