

収録型  
WEB 研修

## 令和4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～

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 配信期日 令和5年1月16日（月）10時～2月28日（火）17時（WEBによる収録動画配信）  
※上記の期間内であれば、複数回・途中からでも閲覧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・事業所の役職員

3 受講料 5,000円/名

4 内容

テーマ「事故・苦情対応のリスクマネジメントについて」

内 容

- (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
- 計 約 120 分

5 講師 弁護士／明治大学専門職大学院法務研究科教授 平田 厚 氏

### 【講師プロフィール】

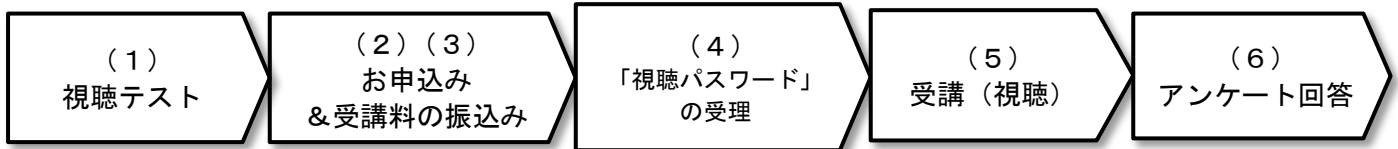
「権利擁護センターすてっぷ(\*)」法律相談員、日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）創設時の地域福祉権利擁護事業における利用しやすい契約書様式等研究委員会委員、東京都社会福祉協議会における地域福祉権利擁護事業の契約締結審査会委員長、全社協「月刊福祉」編集委員などを務める。

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

6 申込締切 令和4年12月16日（金）〔申込み 及び 受講料の振込期限〕

7 主催 社会福祉法人東京都社会福祉協議会  
福祉サービス運営適正化委員会、東京都福祉人材センター研修室

## 8 申込みから受講（視聴）までの流れ



### (1) 「特設サイト」での視聴テストを行ってください。

受講申込み手続き前に、東社協研修受付システム「けんとかん」から「収録型WEB研修 特設サイト」で、動画の視聴環境の確認をしてください。

（「視聴環境確認ページ」<https://www.kentokun.jp/instructions>）

### (2) 「けんとかん」からお申込みください。

各施設・事業所ごとに発行されているID・パスワードでログインし、受講申込フォームに必要事項を入力の上、お申込みください。団体登録がお済みでない場合は、「けんとかん」にアクセスして、「新規団体登録」をお願いします。

新規団体登録の申し込み後、IDとパスワードが発行されるのは翌営業日以降です。申込締切日を勘案のうえ、手続きを行ってください。

### (3) お申込みと併せて、参加者ごとに「受講料」の振込みを行ってください。

なお、振込手数料は受講者負担とさせていただきます。

- ・WEB研修のため、人数によりお申込みをお断りすることはありません。
- ・受講決定通知・請求書・郵便振込用紙（払込取扱票）は発行いたしません。
- ・「領収書」は、「振込用紙の控え」にて代えさせていただきます。
- ・「郵便振込用紙（払込取扱票）」は、郵便局備え付けの用紙をご利用ください。

#### ・郵便振込用紙（払込取扱票）への記載事項

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| ①口座番号：00100-9-128256 | ②加入者名：東京都福祉人材センター |
| ③金額                  | ④研修コード（下記参照）      |
| ⑤受講者名                | ⑥「けんとかん」に登録の住所    |
| ⑦「けんとかん」に登録の施設名      | ⑧担当者              |
| ⑨「けんとかん」に登録の電話番号     | ⑩「けんとかん」に登録の電話番号  |

下記の通りもれなくご記入ください。  
 なお、複数人お申込みの場合、合算してのお振込も可能です（ただし、記載事項はすべて必須）

### <お申込み・受講料の振込期限> 令和4年12月16日（金）まで

上記以降の日付のお申込みは受付いたしません。着金を確認できない場合、お申込みはなかったものと取り扱いさせていただきますのでご了承ください。

#### (4) 視聴パスワードの受理

「視聴パスワード」は1月6日以降、「けんとかん」に登録いただいている事業所アドレス宛に「メール」でお送りします（1月11日までに届かない場合は、お手数ですがお問い合わせください）。

#### (5) 受講（視聴）にあたって

研修の動画は「収録型WEB研修 特設サイト」から視聴いただけます。受講（視聴）にあたって、以下をご準備ください。

- ①インターネット通信環境
- ②スマートフォンでも視聴できますが、パソコン・タブレット等の利用を推奨します。
- ③ヘッドフォンまたはイヤフォン（必要に応じて）
- ④資料（必要に応じ、サイトよりダウンロードしてご利用ください）

#### (6) アンケート回答

研修の動画視聴後、WEB上で「受講者アンケート」（※Google フォームによる）の入力をお願いします。アンケート結果は、今後の企画の参考とさせていただきます。

### 9 WEB研修受講にあたって

参加申込みは、以下の事項を必ずご確認の上、お申込みください。受講申込みいただいた場合、下記の項目に同意いただけたものとみなしますので、予めご了承ください。

#### (1) 禁止事項

- ①講座の無断複製（録音、録画、キャプチャー等）及び他のWEBサイトや著作物等への転載等を固く禁じます。
- ②視聴するために使用するURL・パスワード等は、本講座受講者のみ利用可能です。お申込みされていない者との共有は固く禁じます。

#### (2) 免責・注意事項

- ①受講料お振込み後の申込者都合によるキャンセル等については返金いたしません。
- ②ご利用のインターネット回線の状況や視聴側のパソコン環境等により、映像や音声途切れる、または停止するなど正常に視聴できないことがあります。受講者の視聴機器、通信環境、ソフトウェア、その他の利用に関わるトラブルの一切について本会は責任を負いません。
- ③スマートフォン等による視聴は、契約されている通信事業者のポケット通信料定額制の加入契約をしていない場合、通信事業者から高額な料金を請求される場合がありますので特にご注意ください。

#### (3) その他

- ①研修の動画には「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。
- ②複数人分の受講申し込みをいただく際には、申込者全員分のお手続きが必要となります。
- ③研修のお申込み状況は、「けんとかん」ログイン後のマイページからご確認いただけます。

### 【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（山田・沖山）  
〒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「けんとかん」 <https://www.kentokun.jp/>