

特定施設入居者生活介護高度技術化研修

福祉施設スタッフのためのリスクマネジメント講座 ～ご利用者への安全・安心の確実な提供をめざして～

2014.05.29 ～2014.05.30

著作権、肖像権にかかわりますので、
研修内容の録音、撮影、資料の複製使用
につきまして、ご遠慮願います

ARMS 代表
コンプライアンス・リスク管理アドバイザー

赤 堀 三 代 治

ARMS All Rights reserved.

1

講師プロフィール



あかほり みよじ
赤 堀 三 代 治



ARMS 代表

コンプライアンス・リスク管理・安全管理、衛生管理・接遇・CSの研修講師
やコンサルタントとして、官公庁・企業・JA・医療福祉機関など全国で展開。
医療・福祉分野では、総合病院、介護保険施設等で、指導・研修経験多数。
病院機能評価・ISO等の受審に向けた内部調査・改善指導にも携わる。
院内・施設内巡回により現場での実地指導も行っている。

1951年静岡県静岡市清水区生まれ 信州大学卒
リスクマネジメント協会認定リスクマネージャー
コンプライアンスオフィサー協会認定コンプライアンスアドバイザー

所属組織等: リスクマネジメント協会、失敗学会、レジリエンス協会

ARMS All Rights reserved.

2

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第 I 講義	1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	30	
	2. 今という時代背景の確認	30	
	3. コンプライアンス・リスク管理とは	30	
	休憩	10	
	4. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント ①「5S」	80	
	休憩	10	
	②「ハインリッヒの法則」 ③「割れ窓理論」 ④「優勢反応の理論」	50	
	⑤「接遇・円滑なコミュニケーションの大切さ」	50	
	休憩	10	
	5. DVD視聴 演習 テーマ:「ヒヤリ・ハットをそのままにしない」	40	
第 II 講義	休憩	10	
	6. DVD視聴 演習 テーマ: クレーム・苦情対応	40	
	休憩	10	
	7. クレーム、苦情トラブル発生の構造、対応手順、 対応力強化にむけての留意事項	50	
	休憩	10	
	8. まとめ	10	
	9. クロージング	10	

ARMS All Rights reserved.

3

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第 I 講義	1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	30	
	2. 今という時代背景の確認	30	
	3. コンプライアンス・リスク管理とは	30	
	休憩	10	
	4. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント ①「5S」	80	
	休憩	10	
	②「ハインリッヒの法則」 ③「割れ窓理論」 ④「優勢反応の理論」	50	

ARMS All Rights reserved.

4

研修に先立って

Three Good Things

最近経験した良い事・感動したこと・嬉しかったこと・
気持ちの良いこと・感謝したこと

3つ書き出してください。〈3分〉

書き出したものを使いながら、隣の人と
話しあってください。〈ひとり1分〉

研修に先立って

Three Good Things

①

②

③

はじめに

私は、コンプライアンス・リスクマネジメントアドバイザーとして、様々な業態の方を対象とした講演・研修会・現場指導にあたっております。

コンプライアンス・リスクマネジメントの視点から、

- 1.組織としてのシステム(仕組み)を用意していくこと。
- 2.そこで働くひとりひとりの人々のリスクに対するリスク感性・リスク対応力を高め、きわめて重要であり、また、今日的にその徹底が求められています。医療・福祉・食品製造部門等、人の命にかかわる業務を担っている分野においては、とりわけこのことが求められます。

本日は、こうした状況を理解した上で、コンプライアンス・リスクマネジメントの立場から、ご利用者へのより確かな『安全と安心なサービスの提供』を継続的に実施していくうえでの留意点に関して、共に学んでいきたいと思っております。

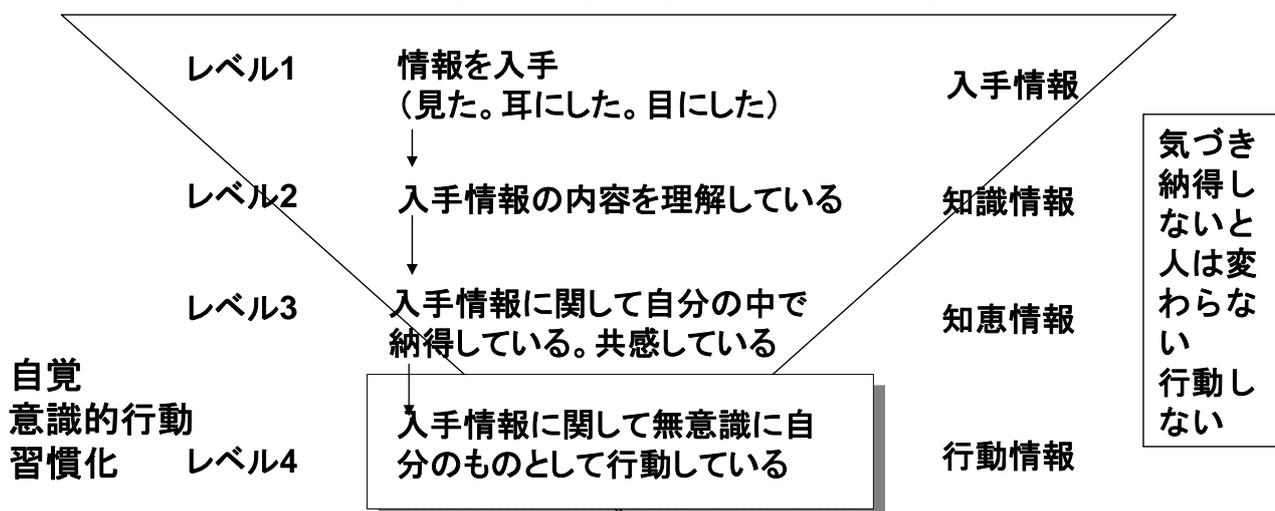
なぜ、研修が必要なのか.....。納得と気づき

人間は、知っていることを真に理解し、行動しているとは限らない
自らの行動を見直し、改善していく姿勢が大切.....

本日の研修会をその機会としたい。

入手情報と情報深度に関する構造

<赤堀>



研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第 I 講義	1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	30	
	2. 今という時代背景の確認	30	
	3. コンプライアンス・リスク管理とは	30	
	休憩	10	
	4. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント ①「5S」	80	
	休憩	10	
	②「ハインリッヒの法則」 ③「割れ窓理論」 ④「優勢反応の理論」	50	

ARMS All Rights reserved.

9

時代の変化の認識

成熟化社会の到来。複雑化・多様化・情報化社会....

時代が変化したことを認識する。
これくらいのことはだいじょうぶだろう....は通じない
利用者の意識の変化。
「安全」から「安心」への社会的要求の変化を読む

- ・「これって、あぶない.....」
- ・リスク感性を高める
- ・組織をリスクから守る
- ・自らをリスクから守る
- ・リスク回避の術を身につける



利用者の
「安全」「安心」
の提供

ARMS All Rights reserved.

10

事例 1

2012.12.23

リスク管理・危機管理上
どこが問題でしょうか...



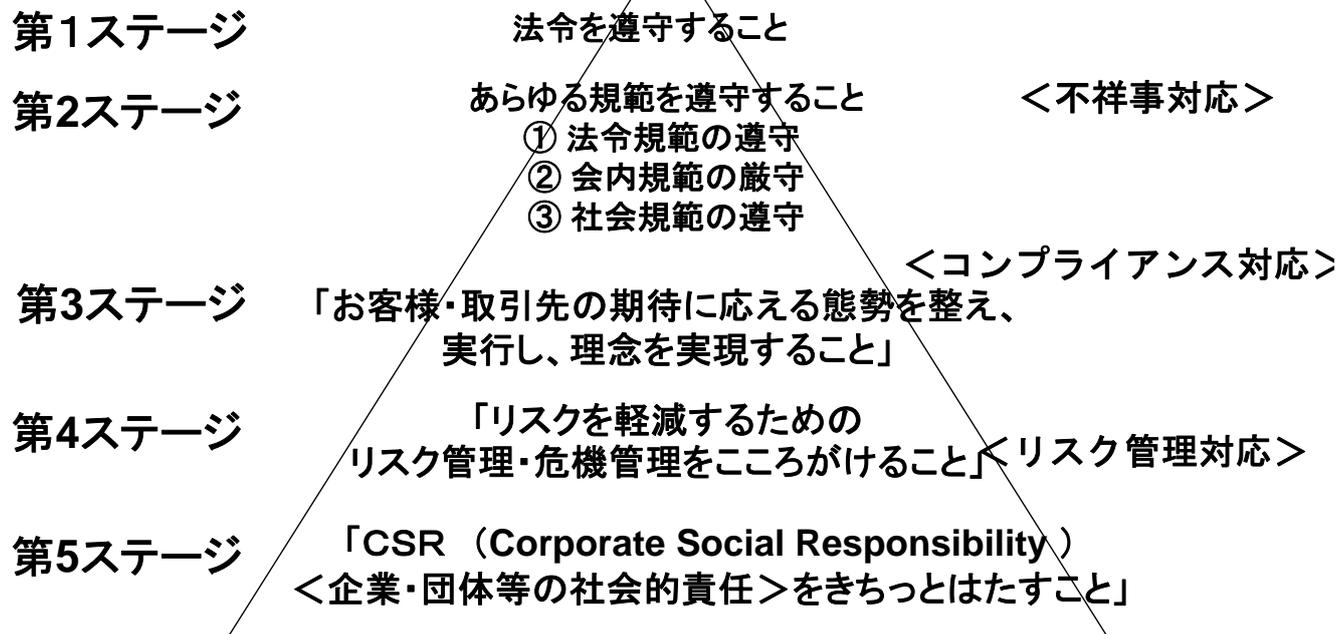
事例 2

リスク管理上
どこが問題でしょうか...



組織におけるコンプライアンスの今日的意味

解釈の変遷



ARMS All Rights reserved.

赤堀 13

コンプライアンス・リスク管理の基本

ルール(マニュアル)を守る

- ◎ 個人情報の扱い
- ◎ 個人情報保護(仕事で知りえた情報の漏えい)
- ◎ 報告・連絡・相談の徹底
- ◎ パソコンの私物化禁止
- ◎ 工作中的の携帯メール
- ◎ 交通ルールの厳守
- ◎ 利用者から、物をもらう
- ◎ 挨拶の徹底
- ◎ 利用者・家族・上司・同僚に対する言葉づかい
- ◎ 分からないことは必ず尋ねる
- ◎ 受動喫煙防止法の理解

ARMS All Rights reserved.

14

マニュアルの実行は コンプライアンス・コンプライアンスリスク管理

「マニュアル」があるから「安心」は大きな事故を招きます。

マニュアルを実行して初めて利用者に対する気配りがかたちとして出来上がります。

かたちを整えば内面、人間性も育ちます。

マニュアルの徹底こそが安全文化をつくり職員の倫理観を養います。

たった一人の職員が名札をつけていないことを見逃してはいけません。

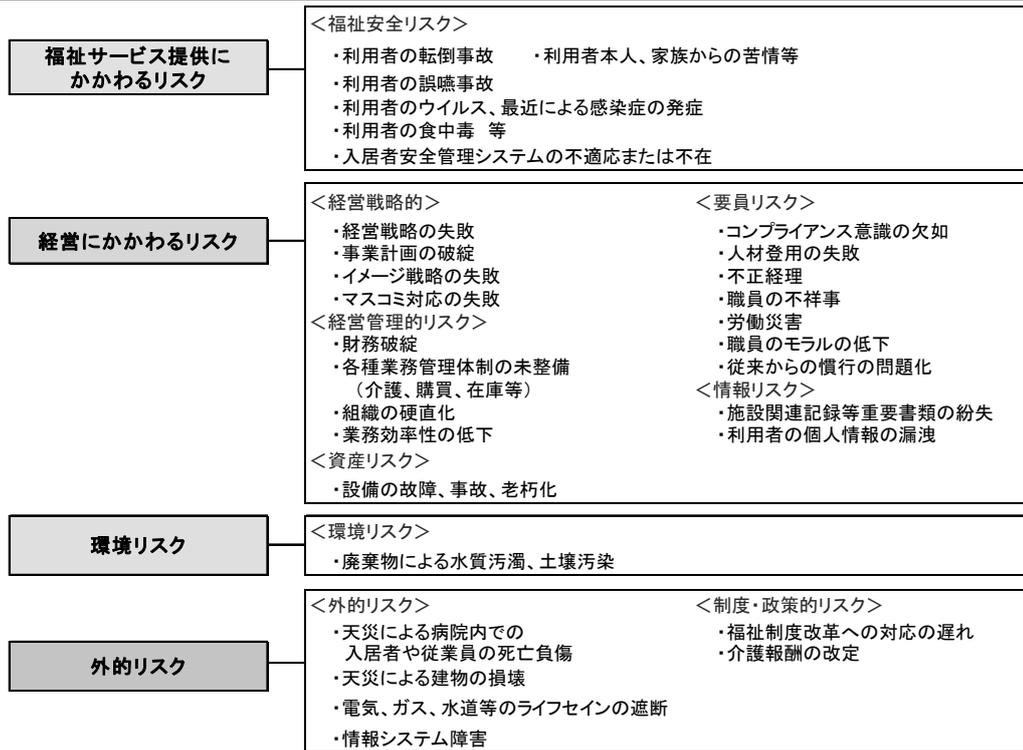
居室に入る時「失礼します」と言ってから入室をすることはルールとして

決められているはずですが、実際に実行されていないことを多く見かけます。

リスクとは

- ・リスクとは、将来顕在化した時に予測される不確実性のこと。
マイナス・プラス 両方 あり
- ・私たちは、その大小はともかくリスクに囲まれながら、
日々生活し、業務にあたっている
(マイナス:地震、不祥事、クレーム、交通事故、事務ミス等
プラス :事業の拡大、投資効果、株価の上昇等)
- ・私たちの日常活動、事業活動を円滑に進めていくためには、
リスクと正面から向き合い対応していく姿勢が大切である。
- ・私たちの周りに存在する数多くのリスクにまず「気づき」、
その内容を「認識し」、そしてそのリスクを「軽減するための対策を
考え実践し」、リスクを自らコントロールしていく取り組みが求めら
れている ⇒ リスク管理

福祉サービス機関におけるリスク分析 例

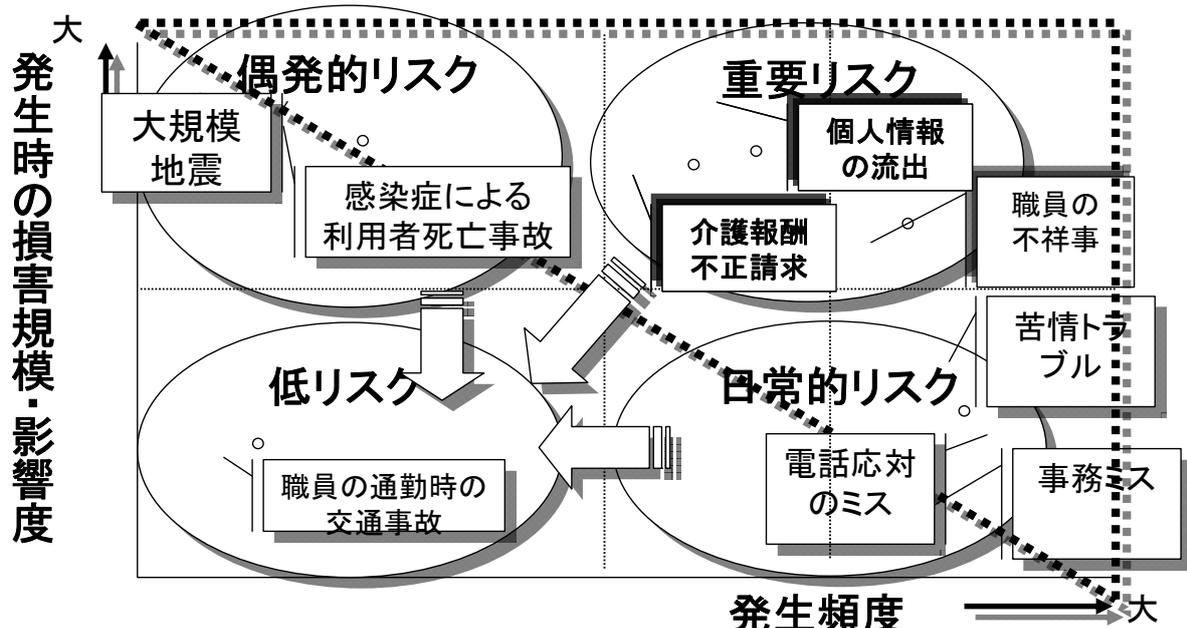


経済産業省サービス産業人材育成事業 医療経営人材育成テキスト 13 リスク管理 をもとに赤堀作成

ARMS All Rights reserved.

リスクマップのイメージ

リスク管理：リスクの「発生頻度」×「影響度」で判断



コントロール（管理）して低リスクゾーンへシフトさせる
 対応資源・コストを考慮 優先順位づけにより対応

ARMS All Rights reserved.

リスクコントロール ~リスクへの対応手法~

回避 リスクの原因となる活動そのものを行わない対応手法 ・交通事故リスク回避 車を運転しない ・事業活動を禁止するなど	転嫁(移転) 大規模災害等発生確率は低いものの、影響度が大きい場合の対応手法 ・大規模災害リスク転嫁 損害保険加入により、 第三者にリスクを転嫁等 ・医療事故保険への加入等
軽減(低減) リスクの発生確率、影響度の両方または、いずれかを小さくすることで、リスクの大きさを低減させる手法 ・医療安全、感染症トラブルの軽減 職員スタッフ研修の実施等 ・ヒヤリハットを含めたトラブル事例の整理と内部検討会の実施。	受容(保有) リスク低減対応費用が効果よりも大きい場合や、発生頻度・影響度が小さい場合の対応手法 ・予防策は講じない、リスク発生時に対応する。リスクを自ら負担する。 現在のレベルのリスクをそのまま受け入れる

ARMS All Rights reserved.

19

日本人のリスク・危機感性の特徴

1. 危機意識が希薄

生まれた時から安全で平和な社会環境の中、危機遭遇していない。
日常生活でも漫然と行動しがち。

2. 自己防衛意識の欠如

自衛本能がなくても生活に支障なし。危険から身を守る自己防衛意識が育たない。

3. 自意識が過剰

「自分だけは大丈夫だ」という意識が強い、他の人の事例から学ぼうとしない。

4. 自己対策意識が欠如

自分では何もしない。すべて他人に頼りがち。トラブル等にまきこまれても、自己の非は認めず、相手や他人のせいにする。

5. 意識の風化が早い

「喉元過ぎれば熱さ忘れる」の傾向がある。反省や対応策も直ぐに風化

ARMS All Rights reserved.

出典: JICA資料に加筆作成。

20

リスク感性のアップが求められている

1. 組織(福祉施設)としての感性・対応力のアップ



2. 組織(福祉施設)で働く

構成員個々の感性・対応力のアップ



リスク感性とは:

リスクを想像し、積極的・主体的に受け止めることができる能力。
他人事ではなく、自分事として、
「これって、危ないよね。何とかしなくちゃ。。。｣と気付き、自分が何が
できるか考え、具体的行動に移すことができる力。

リスクに気づかないことが最大のリスク!!

ARMS All Rights reserved.

21

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第 I 講義	1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	30	
	2. 今という時代背景の確認	30	
	3. コンプライアンス・リスク管理とは	30	
	休憩	10	
	4. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント ①「5S」	80	
	休憩	10	
	②「ハインリッヒの法則」 ③「割れ窓理論」 ④「優勢反応の理論」	50	

ARMS All Rights reserved.

22

基本動作の習慣化によるリスク対応のポイント

リスクを軽減し、トラブルを回避していく上で、様々な対応策が考えられますが、「基本動作の習慣化・徹底」
＜「基本動作」とは5sの徹底・コミュニケーションの質的向上等、業務遂行上の基本的・日常的事項＞による日常的なトラブル回避策にポイントを絞って確認します。

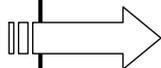
1. 基本動作の重要性を

- ①「5S」 ②「ハインリッヒの法則」 ③「割れ窓理論」
④「優勢反応の理論」で確認

2. 接遇・円滑なコミュニケーションの大切さ

日常的基本事項の徹底が極めて重要 5Sの徹底はリスクマネジメントの基本

1.整理	必要な物と不要な物を分け、不要な物を捨てること。 ゴミの捨て方
2.整頓	必要なものがすぐに取り出せるように、置き場所、置き方を決め、表示を確実に行うこと。
3.清掃	掃除をして、ゴミ、汚れのないきれいな状態にすると同時に、細部まで点検すること。
4.清潔	整理・整頓・清掃を徹底して実行し、汚れのないきれいな状態を維持すること。感染症対策
5.躰	決められたことを決められたとおりに実行できるよう、習慣づけること。 挨拶 身だしなみ 電話対応 コミュニケーション力等



5Sの徹底は「安全管理の基本であり「リスク対策」である

5Sは、Seiri(整理)・Seiton(整頓)・Seisou(清掃)・Seiketsu(清潔)・Shitsuke(躰)の頭文字で、安全管理の基本となる行動であり、職員に徹底指導することで、事故防止、感染対策、患者とのトラブル防止と安全な環境を整えることができます。

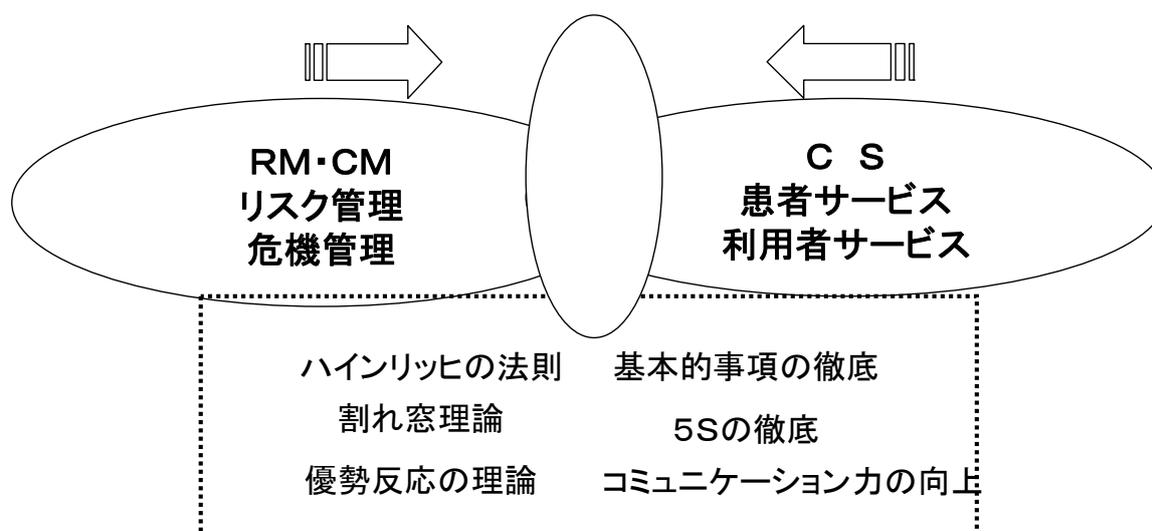
「5S」の取り組みは、第三者(利用者)の目線で内部をチェックすることです。

日頃職場内で見慣れているために、問題点が見えてきません。

デジタルカメラで院内を撮影して、第三者の目線で問題点を確認してください。

これから、撮影のポイント等をスライドで実際の現場をご紹介しますので、院内でも取り組んでください。

「接遇とリスク管理」アプローチに関して



5 S 施設内チェックポイント 参考例

- ・ 掲示物は第三者の目線で見ると問題点が目に入りますが、何でも壁に貼る習慣は、重要な伝言もつい貼ってしまい、このため伝達ミスにつながります。壁に貼ることは小さな字が見えにくい為に指さし確認も十分できず数字の間違いにもつながります。汚れた掲示物、曲がっているものはだらしのない印象を受けます。まず5Sの取り組みの第一歩として掲示物を見直してみましょう。
- ・ 水まわりは、水垢がついていないか、カビが付着していないか、毎日のチェックが大切です。流し台の下のチェックも必ず同時に行ってください。水は遠くまで跳ねるので、流し台の近くに清潔なものが置いてないかもチェックしてください。
- ・ 高いところは以外と目に入りません。基本は高い所に物を置かないことです。埃も同時にチェックしてください。埃は高いところにたまります。
- ・ ゴム手袋をつけたまま歩いている、名札を付けていない、身だしなみや言葉づかいが不適切である等、職員の行動を見逃してはいけません。その場で声をかけて指導することが大切です。
- ・ 机の周りやカウンターの整理整頓をチェックしてください。本当に必要なものかどうか、思い切って処分することが5Sの基本です。カウンターは患者とのコミュニケーションの大切な場所です。余分なものを置かないで整理整頓をすることが重要です
- ・ 玄関は施設の大切な顔です。職員は玄関から出入りすることがなく盲点になっています。入口に枯れた花が置いてないか、掃除道具が置きっぱなしになっていないか常にチェックしてください。

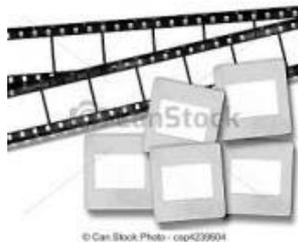
ARMS All Rights reserved.

27

福祉施設における5 S事例 写真 75枚

事例をもとに参加者で考える

講師による解説



ARMS All Rights reserved.

28

食中毒の三原則

<p>菌をつけない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生の食材、人体には多くの細菌・ウイルスが付着 ・これらが手指、調理器具を介して食品につくと食中毒を起こす 	<ul style="list-style-type: none"> ・手をしっかり洗う ・器具類を清潔に保つ ・器具類を食材に応じて使い分ける ・ラップして保存
<p>菌を増やさない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・細菌は時間の経過とともに増加 ・細菌が増殖しやすい温度(5～65℃)、時間、栄養源(食品残渣)・水分を与えないこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・冷蔵、冷凍による保存 ・調理後、なるべく早く食べる
<p>菌をやっつける</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・細菌の多くは熱に弱いので、食品の中心までしっかり加熱することが効果的 (目安: 75℃ 1分間) ・熱に強い細菌もあるので過信は禁物 	<ul style="list-style-type: none"> ・しっかり加熱する ・器具類は除菌剤で消毒する

ARMS All Rights reserved.

29

手洗いは適切に実施していますか...

正しい手の洗い方

時計や指輪、アクセサリー、つけ爪などを外してから、手を洗いましょう。



1. 流水で汚れを簡単に洗い流しましょう。



2. せっけんをつけて十分に泡立てましょう。



3. 手のひらをあわせてよくこすり、次に手のひらと手の甲をあわせてよくこすりましょう。



4. 両手を組むようにして指の間をよく洗いましょう。



5. 爪の間も十分に洗いましょう。

食中毒予防の基本



6. 親指は、反対側の手でねじるようにして洗いましょう。



7. 手首も忘れずに、反対側の手でねじるようにして洗いましょう。



8. 洗った手が再び汚れないように、蛇口をせっけんで洗い流してから水を出し、流水でせっけんと汚れを十分に洗い流しましょう。



9. 清潔な乾いたタオルなどで水気を拭きとりましょう。



10. 手洗い完了!

ARMS All Rights reserved.

30

静岡市保健所HPから引用

まな板 衛生管理 用途別識別管理

私の家の台所 私は4色まな板を使用しています。



カラフルなインデックス付きのまな板セットは、デザインがおしゃれなだけでなく、インデックス部が出し入れ用のつまみになるので使いやすさも抜群。

インデックスをつまんで出し入れは簡単



火を通す前の肉・魚類の下ごしらえや、フレッシュなまま食べる野菜やフルーツなどを分けて調理できるので、いつでも衛生的な調理を叶えてくれます。



COCONIALHPから抜粋

ARMS All Rights reserved.
<http://www.coconial.com/products/detail/01.html>

31

お手本となる事例

～事例で紹介～

改善前→改善後

情報管理と守秘義務の再確認

守秘義務とは、
業務に従事する者・従事した者に対して、
「職務上知りえた秘密を守る」べき義務が課せられていること。

業務上知りえた情報(個人情報含む)を守る義務があることを再確認しましょう。

在職中のみならず、退職後も、義務が課せられています。

情報の取扱いに関わるリスクへの対応

- 1.平成17年4月の個人情報保護の保護に関する法律が施行
- 2.プライバシーに関する意識の高まりに呼応して情報管理の適正性に関する社会的要請が強まっている
- 3.「個人情報」とは「生存する個人に関する情報
氏名、生年月日その他の記述により特定の個人を識別することができるもの
- 4.個人情報取扱事業者(5000人を超える個人情報を、紙媒体、電子媒体を問わず、データベース化してその事業に利用しているもの)を義務規定の対象
- 5.各省庁策定のガイドラインでは、法的対称外の中小の組織においても、取扱業者と同様に個人情報に関する自主的な適正管理の徹底を促している
- 6.このような社会的背景を考慮し、日々の業務をすすめるなかで、情報管理、とりわけ個人情報の管理には細心の注意を払うことが大切。

情報の取扱いに関わるリスクへの対応

— 誤配送・誤配布・誤送信に注意 —

- ・ 文書類の封筒への入れ違い・住所・氏名の確認不足による誤配送
 - ・ 書類の受け渡し間違い等による誤配布
 - ・ FAXやメールのあて先間違いによる誤送信
 - ・ 電子メール — 一括送信時のCC送付による情報流出
- * 配送・配布・発信する前に、必ず「間違いがないか、確認をする」習慣を!!

— 置き引き、盗難に注意 —

- ・ 置き引き、車上盗難等(70%)による情報流出被害 発生報道
- ・ 的確な対応をしておかないと、当事者となる可能性は大。他人事ではない。
- ・ 情報管理に関する組織内ルールを明確化することが基本
- ・ 個人としてのリスク回避策
組織情報は持ち出さない。持ち出す場合は、肌身離さず細心の注意を払う
車中にカバンを放置しない

情報管理 置き引き 車上盗難に注意

車両から離れる時は、車内に書類や鞆等を置かない



ARMS All Rights reserved.

37

情報管理 飲食店・乗り物内等での会話に注意

- ・ 電車の中や飲食する場所で、つい仕事の話をしていないか
- ・ 話の内容によっては、重要な情報が流出したり、
周囲の人たちから情報管理が徹底されていない組織と判断される
- ・ お客様の個人情報の扱いにはとりわけ注意
(業務上知り得た顧客情報の守秘義務)



ARMS All Rights reserved.

38

情報の取扱いに関わるリスクへの対応

ー 携帯・スマホは機密情報の固まりー

- ・ 大変便利な道具だが、紛失した時のリスクも大きい
- ・ 仕事で使う携帯電話の内部
個人情報や機密情報が格納
アドレス帳、メールボックス、スケジュール帳、カメラで撮影した写真データ、WordやExcelで作成したファイル、
- ・ 紛失するとご利用者や取引先に迷惑をかける
- ・ 組織の信用の失墜につながる
- ・ 紛失や盗難に備えた対策を取っておくこと必要あり
- ・ 組織として紛失や盗難に備えたルールを明確化しておくこと
- ・ 個人の携帯電話についても、適切な対応をとっておくことが必要
、紛失時に情報を漏らさないための措置(ロック等)

ARMS All Rights reserved.

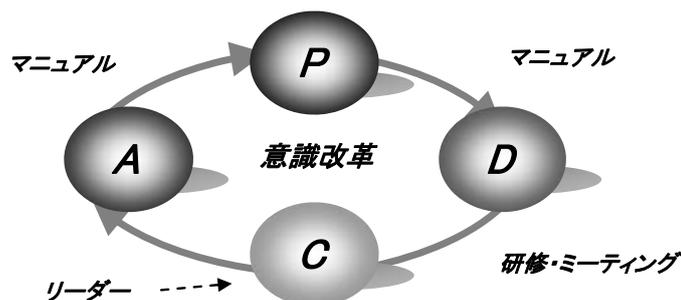
39

継続的な取り組みが不可欠

基本的事項としての「5S」の徹底

◎ 継続的な取り組みにより習慣化される

Plan → Do → Check → Action は 改善サイクル



ARMS All Rights reserved.

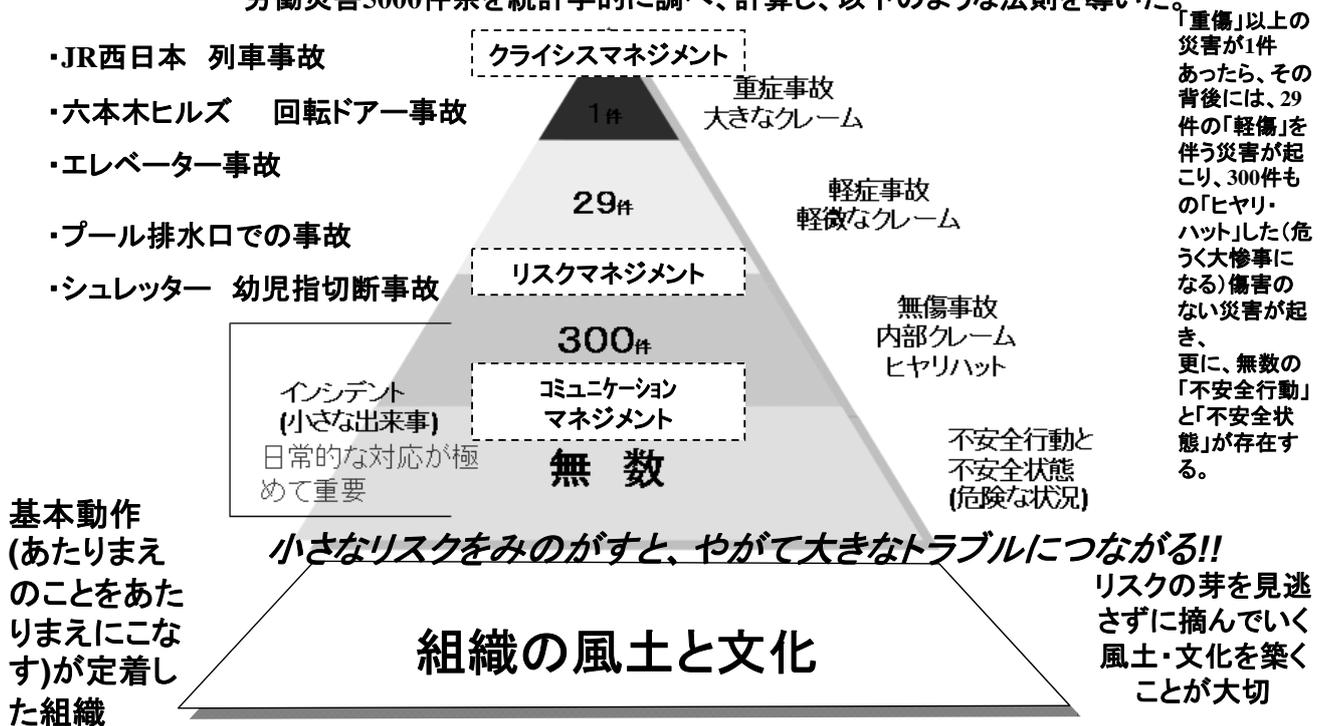
40

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第 I 講義	1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	30	
	2. 今という時代背景の確認	30	
	3. コンプライアンス・リスク管理とは	30	
	休憩	10	
	4. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント ①「5S」	80	
	休憩	10	
	②「ハインリッヒの法則」 ③「割れ窓理論」 ④「優勢反応の理論」	50	

「1対29対300の法則」 トラブル発生構造 ハイリッヒの法則

労働災害5000件余を統計学的に調べ、計算し、以下のような法則を導いた。



「割れ窓」理論と基本動作の徹底

「割れ窓」は組織の状態を映す鏡。「問題行動」は見逃すな。

◎小さな犯罪を放置すると、やがてそれが大きな犯罪につながるという犯罪心理学の理論。



＜米国
ジョージ・ケリング博士考案＞



＜採用
元ニューヨーク市長
ジュリアーニ＞

◎この理論は、組織の運営にも応用できる。

組織をめぐる小さなほころびは、やがて大きな被害をもたらすリスクを秘めている。

「ゴミが落ちていても拾わない」「整理整頓ができていない」「服装が乱れている」「挨拶がきちっとできない」などの行動が、いつしか組織に大きなリスクをもたらす。

逆に、小さな課題や基本動作について丁寧な取り組みを続けることで、大きなリスクは回避される。

⇒日々の基本動作の徹底が、リスク管理上、いかに大切か、再認識したい。

ARMS All Rights reserved.

43

たかが掃除。されど掃除

私の家の屋敷は農地になっていますが、以前は、畑の周辺道路や、畑の中に、ゴミが捨てられて、困っていました。

この1年間。雨の日等は除いて毎朝、周辺道路の掃除をしています。そうしたら、捨てられるゴミの量が際立って少なくなりました。

また、朝掃除することで意外なことに気づきました。

掃除をしていると、近所の散歩をしている人や出勤する人と挨拶を交わすようになります。そうすると近隣の人々との新たなコミュニケーションが生まれます。



ARMS All Rights reserved.

44

たかが掃除。されど掃除

この前はこんなことがありました。

Aさん「綺麗にしますね。そういえば、2-3日前、お宅の屋敷の中を覗いているあやしげな人がいたので、『どうかしましたか』と声をかけると」

『いえ、何も』と言って、立ち去りました。最近、この付近で空き巣の被害が数件でているようですから、注意したほうが良いですよ」

朝の掃除がもたらした副産物です。

- ①ゴミをすてる人に間接的にプレッシャーを与える
- ②近所の人との良好なコミュニケーションと関係づくり
- ③近所の人々の監視
結果的に防犯対策



まさに、「5S」・「コミュニケーション」の徹底と「窓割れ」理論の内容が身をもって理解できました。

ARMS All Rights reserved.

45

正しい行動を 「優勢反応」として身につけておく

日常的な基本事項の徹底が極めて重要

優勢反応の理論

吉川准教授(慶応大学商学部)

- ・人は興奮や緊張すると、いつもやっていること(優勢反応)をする
- ・緊急時のために、正しい行動を「優勢反応」として身につけておくことが重要
- ・普段やっていないことは、緊急時にはできない
正しい行動を「優勢反応」として身につけておく「マナー」「5Sの徹底」

リスクマネジメントとしての接遇の理解と実践

- ・気づかないことがトラブルになる(・態度・言葉遣い等)
- ・走る職員は周りを見ていない
- ・共通認識が大切。価値観の違いから、「できない」のではなく「知らない」

ARMS All Rights reserved.

46

日頃身についていないことは、 非常時には、絶対できない!!

例 苦情処理でお客様を訪問時



お客様に悪い印象
を与え
二重苦情に発展



日常的なビジネ
スマナーの基
本の徹底が
トラブル回避に
不可欠



ARMS All Rights reserved.

<赤堀> 47

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第Ⅱ講義	⑤「接遇・円滑なコミュニケーションの大切さ」	50	
	休憩	10	
	5 DVD視聴 演習 テーマ:「ヒヤリ・ハットをそのままにしない」	40	
	休憩	10	
	6 DVD視聴 演習 テーマ:クレーム・苦情対応	40	
	休憩	10	
	7.クレーム、苦情トラブル発生の構造、対応手順、 対応力強化にむけての留意事項	50	
	休憩	10	
	8 まとめ	10	
	9. クロージング	10	

トラブル回避の予防策として不可欠な 基本コミュニケーションの徹底

日ごろから気をつけたい 基本コミュニケーションスキル

ARMS All Rights reserved.

49

円滑なコミュニケーションによるリスク管理

円滑なコミュニケーションがリスクを回避する !!

挨拶

言葉づかい



引用: 中央労働災害防止協会HP
<http://www.jisha.or.jp/index.html>

ARMS All Rights reserved.

50

高齢の患者は耳が遠いと思い込み、大声で耳元で話す看護師を周りの患者、付き添いにどう映るか。看護師が立ち去った後高齢の患者と付き添いの家族は、穏やかに普通の声の大ききさで会話をしていた。



ARMS All Rights reserved.

51

言葉遣いは心遣い「誠意と人間性が表れる」 トラブルの多くは言葉づかいによるものである

会話は第三者(別のご利用者)が聞いている

- ◎ 「友だちのような言葉掛け」「幼児に話すような口調」「命令口調」
 - ・「～してちょうだい・・・」「待っててね・・・」「そこにいて」
 - ・「食べた・・・」「だめだよ・・・」「トイレ行くよ・・・」「腰かけてて・・・」
 - ・「ごめん・・・」「いいよ・・・」
- ◎ 親しみと馴れ合いは違う「気取っている・・・」と言われるには理由がある
- ◎ 「ちゃん」呼ぶことについて、一人の利用者の意見だけを取り上げない
- ◎ 利用者・家族によって極端に言葉使いが違うことは気分を害してトラブルになる
- ◎ 耳元で必要以上に大声を出して話すことは、利用者の尊厳に反する。利用者のことが分かっていない。観察力が怠慢である。

ARMS All Rights reserved.

52

虐待について

1 身体的虐待

殴る、蹴る、たばこを押しつける。

熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない。

戸外に閉め出す、部屋に閉じこめる、縄などで縛る。

2 性的虐待

性交、性的暴力、性的行為の強要。

性器や性交、性的雑誌やビデオを見るよう強いる。

裸の写真やビデオを撮る。

3 ネグレクト

・自己決定とって、放置する。

・話しかけられても無視する。拒否的態度を示す。

・失禁をしても衣服を取り替えない。

・職員の不注意によりけがをさせる。

虐待について

4 心理的虐待

・「そんなことすると外出させない」など言葉による脅迫。

・「何度言ったらわかるの」など心を傷つけることを繰り返す。

・成人の障害者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける。

・他の障害者(児)と差別的な取り扱いをする。

5 その他

・障害者(児)の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分。

・職員のやるべき仕事を指導の一環として行わせる。

・躰や指導と称して行われる上記の行為も虐待。

自分がされたら嫌なことを、利用者にしていないか、常に相手の立場で、適切な支援を心がけることが大切。

脱・慣れ合い 「職場での言葉遣い」の取組み

- ◎ 基本は丁寧語……語尾に「です」「ます」をつけることが基本
- ◎ 職員同士の会話は「です」「ます」調が基本、同年代も同様
- ◎ 目上の人に対する言葉遣い。言葉遣いは第三者に聞こえている
- ◎ 利用者・家族との会話は慣れ合いにならない。リスク管理においても
- ◎ 「～ちゃん」呼びに対しての対策、注意の仕方
- ◎ 親しみと慣れ合いは違うことを教える

若者言葉、流行語は職場ではNG

- ・ビミョー ・ウザイ ・イッコ年上 ・チョー ・マジ ・ヤバイ
- ・めっちゃ～ ・うっそお ・はまってる ・～のやつ ・～とかあ ・～みた
いなあ ・～なんかあ ・～ていうかあ 「ドタキャン」「パニクル」

トラブルを防ぐクッション言葉、枕詞

- ◎ 伝えにくいことは、「枕詞」を使う。正しいことを伝える時こそ大切

- ・「言いにくいことですが……」「お言葉を返すようですが……」
- ・「私もできているか自信がないけれど……」「役割だから……」
- ・「気に障ったらごめんなさい……」
- ・「嫌なことを言うけれど……」

※特に 正しいことを伝えるためには一言添えることが大切

- ◎ クッション言葉

- ♪ 恐れ入りますが [申し訳ありませんが)～いただけますか？
- ♪ お役に立てず申し訳ありません
- ♪ 念のため ～いただけますか？
- ♪ 勝手を申し上げて恐縮ですが……
- ♪ お手数をおかけいたしますが……

※〇〇の書類がないと申請できません

指摘された時のマナーを身につける

相手に伝わる指摘のコツ

指摘をどのように受け止めるか 指摘された側の捉えかた

お互いに指摘し合えない関係がミスやトラブルにつながる

- ◎ 指摘されたとき、言い訳をしないで「ありがとう」「ごめんなさい」
「確かにそうですね」「ご指摘ありがとうございます」が言えることが大切
利用者・家族に対しても最初から言い訳や状況説明をしない
- ◎ 指摘されたことを批判しない。主観で仲間を中傷しない
- ◎ 指摘された時に「自分は・・・」と考えてしまう。主語は「患者様」
- ◎ 指摘されたことに感謝の気持ちを持つ
- ◎ 年上のスタッフに対して指摘ができない環境をつくらない
- ◎ 上司・先輩は役割として、指摘する。見て見ぬふりをしない

円滑なコミュニケーションがリスクを回避する !!

確認



引用：中央労働災害防止協会HP
<http://www.jisha.or.jp/index.html>



トラブル回避のための「確認作業」

- ・ 人間は、だれしも、ミスをする。
100%ミスをしない人はいない。
- ・ ミスを防ぐためには、
行動の節目における「確認作業」が
ミスの発生を未然に防止することに役立つ。



「確認作業とは」
声だし、指さし、記録、記録のチェック

参考

医療安全管理業務目標 ○○病院

～ 「確実さ」という質を高める ～

- 1 患者さんのお名前確認の確実さ
名乗って頂く、2つ以上のもので確認する
- 2 職員間の伝達の確実さ
メモする 復唱する 周知する
- 3 患者さんへの説明の確実さ
入院時 退院時の説明を確実に行なう

トラブル回避のための「確認作業」の習慣化

◎ お客様・取引先とのやりとり時の留意点

「間違いがあってははいけませんので、内容を確認をさせていただきます」

◎ 電話時の留意点

最後に、内容の確認 「間違いがあってははいけませんので、確認をさせていただきます」 内容の復唱をする。

◎ 上司から指示を受けた時の留意点

「間違いがあってははいけませんので、指示を頂きました内容を確認をさせていただきます」

◎ 同僚から依頼を受けた時の留意点

「間違いがあってははいけませんので、依頼事項を頂きました内容を確認をさせていただきます」

トラブルを防ぐ電話対応のポイント

- ・「折り返し・・・」「少々お待ちください」はトラブルになる
- ・最初から「メモをとり」2回も相手の名前を聞かない
- ※相手が名前を言った時に「〇〇様ですね」の確認を徹底
- ※名前を聞き返し、相手が名前を言った時「失礼いたしました」の一言を添える

- ・保留は30秒、必ず「合いの手」を入れることを徹底する
- ・保留ボタンが徹底されないので、周りの話し声が聞こえる
- ・掛けた時は「今、お時間よろしいですか」と相手の都合を聞く

相手の声が聞き取りにくいとき、聞き取れなかったときは

- ※ 柔らかい口調で語尾をはっきり言わない
- 「恐れ入りますが、お電話が少し遠いようですが...」
- 「恐れ入りますが、もう一度お名前をお願いできますか・・・」

3way Communication

電話
ワンコール
前回、続き
今回も！！



赤堀
(情報発信者)

復唱して、それが正しいことを確認します

明日の研修会
予定どおり、〇〇駅着 午前9:42着の列車でう
かがいますので、△△理事によりしくお伝えくださ
い。 --1way--

赤堀様。かしこまりました。確認させていただきます。
予定通り、〇〇駅9:42の列車でいらっしゃるご
理事の△△に申し伝えます。
お迎えの場所に関して、確認いたしますので、
少々おまちください。お待たせいたしました。北口
とのことですので。よろしいでしょうか。
--2way--

にしむらさん。助かりました。ありがとう。
明日は、よろしくね。
--3way--



にしむらさん
(情報受信者)

ARMS All Rights reserved.

63

円滑なコミュニケーションがリスクを回避する !!

報・連・相



引用: 中央労働災害防止協会HP
<http://www.jisha.or.jp/index.html>

ARMS All Rights reserved.

64

トラブル回避のための『報・連・相』の徹底

報告<義務・責任>

連絡<気配り>

相談<問題解決>

- ◎ 日常的に「報告・連絡・相談」の習慣を職場内に定着化させる
- ◎ 「報告・連絡・相談」の習慣化により、情報が共有化が促進され、トラブル回避につながる
- ◎ 「報告・連絡・相談」がしやすい雰囲気職場づくりが求められる

『情報の共有化』

回覧・電子メール・イントラ掲示板掲載等
文面による手法には限界がある。

FACE TO FACE のコミュニケーションが不可欠。

ARMS All Rights reserved.

65

トラブル・ミスを防ぐための ・連絡・相談・報告の徹底と指示受け

- ◎ 指示受けは必ず言葉に出して確認をする。返事の徹底
- ◎ 「たぶん…？」「～だと思っ？」は必ず相談・確認をする
- ◎ どんな小さなことも必ず報告をする。お客様に指摘されたこと等
- ◎ 担当が変わった時、担当に確認に行った時。中間「報告」ができればお客様は不安になりクレームにつながる（チームでフォローする）
- ◎ 報告を徹底させるために
 - ① トラブルはすぐ報告
 - ② 悪いことから報告
 - ③ うそをつかない（自覚のないことが問題）
 - ・自分では自覚がないために、上司への報告を「患者様が急に怒りだした」と事実でないことを報告してトラブルが拡大化する
 - ・見ていないことを報告する。例：〇〇さんが～した
 - ④ ヒヤリハットはチームで共有化して改善策を話し合う

ARMS All Rights reserved.

66

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第Ⅱ講義	⑤「接遇・円滑なコミュニケーションの大切さ」	50	
	休憩	10	
	5 DVD視聴 演習 テーマ:「ヒヤリ・ハットをそのままにしない」	40	
	休憩	10	
	6 DVD視聴 演習 テーマ:クレーム・苦情対応	40	
	休憩	10	
	7.クレーム、苦情トラブル発生の構造、対応手順、 対応力強化にむけての留意事項	50	
	休憩	10	
	8 まとめ	10	
	9. クロージング	10	

ARMS All Rights reserved.

67

DVD視聴 演習

みなさんの職場の実態も考慮しながら、
DVDを視聴しての感想を出し合いましょう。

29分

『ヒヤリ・ハットをそのままにしない』

ARMS All Rights reserved.

68

ヒヤリハットカンファレンスについて

安全文化・安全管理・考え方、管理者のすべきこと

安全ルールの徹底、暗黙の了解はルールとして機能しない。

文書にしてルール化する。ルールを守るためには条件整備が必要(罰則)

◎「誰がやった」の「責任追及型」ではなく、なぜ起こったのかという「原因の分析」をきちんとして「再発防止策」を考える

◎ヒヤリハットの事例をスタッフ全員が共有するヒヤリハット会議の開催

・ヒヤリハットカンファレンス・ただ書いているだけではなくならない

◎ ヒヤリハットの原因は一つではない。大きさではない

(①～③は簡単に防げる事故)

①ルール違反で起きる事故 (マニュアルを守らない)

②ミスが原因で起きる事故

③標準的な技術で防げる事故

④事故防止のためには高度な技術特殊な知識を必要とする

⑤どんな対策を講じても防げない事故(不可抗力)

ARMS All Rights reserved.

69

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第Ⅱ講義	⑤「接遇・円滑なコミュニケーションの大切さ」	50	
	休憩	10	
	5 DVD視聴 演習 テーマ:「ヒヤリ・ハットをそのままにしない」	40	
	休憩	10	
	6 DVD視聴 演習 テーマ:クレーム・苦情対応	40	
	休憩	10	
	7.クレーム、苦情トラブル発生時の構造、対応手順、 対応力強化にむけての留意事項	50	
	休憩	10	
	8 まとめ	10	
	9. クロージング	10	

ARMS All Rights reserved.

70

DVD視聴 演習

みなさんの職場の実態も考慮しながら、
DVDを視聴しての感想を出し合いましょう。

7分

『不誠実な対応でトラブルに発展』

ARMS All Rights reserved.

71

クレーム対応事例……その時どう対応する

「書類の意味が分からない(わかりにくい説明の文書)」

「対応が悪い、話を聞いてくれない」「職員の言葉づかいがなっていない」

「食事に髪に毛が入っていた。こんなことがあってはならない」

「私の荷物が無い」

「私語が多い」「挨拶をしない」「気づかない」

※電話では顔が見えないので、会っている以上に頭を下げて誠意を伝える

ARMS All Rights reserved.

72

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第Ⅱ講義	⑤「接客・円滑なコミュニケーションの大切さ」	50	
	休憩	10	
	5 DVD視聴 演習 テーマ:「ヒヤリ・ハットをそのままにしない」	40	
	休憩	10	
	6 DVD視聴 演習 テーマ:クレーム・苦情対応	40	
	休憩	10	
	7.クレーム、苦情トラブル発生構造、対応手順、 対応力強化にむけての留意事項	50	
	休憩	10	
	8 まとめ	10	
	9. クロージング	10	

ARMS All Rights reserved.

73

クレーム・苦情リスクをどう捉える...

- ある日突然、
トラブル(クレーム・事故・不祥事等)が起きるのではない。
起こるべくして、起こっている。
- 運が悪くて、トラブルが、発生したのではない。
- 人(担当者・管理者)の注意不足、判断不足を原因として
特定し、「今後は十分注意する」と精神論で総括しているうち
は、またトラブルに巻き込まれる。
- 私たちの仕事のやり方に問題はなかったか...。
みんなで考え検証し、
穴(不備な部分)があれば、補完していく姿勢が大切。
⇒是正措置、予防措置につながる
- トラブルは、私たちの仕事のやり方の欠けている点に
気づかせてくれる貴重な「情報」である。

ARMS All Rights reserved.

74

クレーム・苦情の裏にひそむもの....

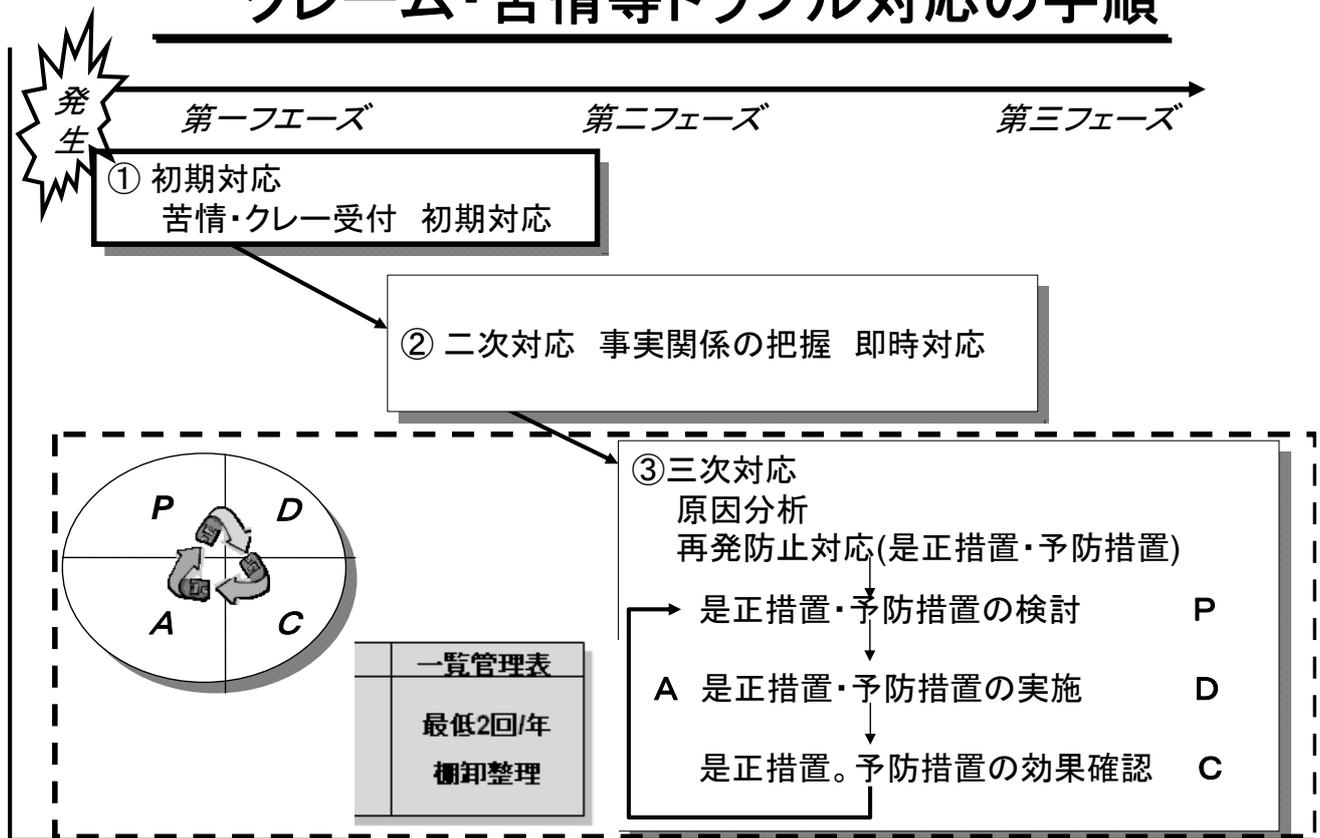
- ・数回、いやな思い、体験をすると、爆発...
- ・サービスに不満をもって、実際にクレームを言ってくれるご利用者は4%。96%のご利用者は何も言わない。
- ・不満が解消されたご利用者は、クレームを言わないご利用者よりも再購入比率が高い。特に問題がすみやかに解決されたと感じた場合は率が高くなる。
- ・不満を持ったご利用者は、この悪い経験について8から16人に話す。
- ・不満が解消されたご利用は、平均5から8人にその事実を話す。

<出典: サービス・マネジメント』(カール・アルブレヒト、ロン・ゼンケ共著、ダイヤモンド社)
米国 eサティスファイ・ドットコム調査>

ARMS All Rights reserved.

<赤堀> 75

クレーム・苦情等トラブル対応の手順



ARMS All Rights reserved.

<赤堀>

76

クレーム・苦情等トラブル初期対応のポイント

初期対応がきわめて重要

最初の段階での対応やで不備が生じると
時間・コストなど計り知れない損失

- ① 気持ちの上で逃げない
- ② 対応の場所に注意する 三変主義 (人・場所・時間)
- ③ 相手の言い分に誠意をもって耳と心を傾けてよく聴き(傾聴)、確認、共感。
- ④ ご利用者に謝罪する

「そうですか、いやな思いをされたんですね。」

「いやな思いをさせてしまい。不安を与えてしまい、誠に申し訳ございません。」

あくまでも不愉快な思いをさせたことに限定して謝罪

先に言い訳を口にしないことにも留意 D言葉、否定語に注意

「弁償をします」とか、「当方に責任があります」等の言葉は発しない。

謝罪時の留意点

・姿勢 目線 あごの角度 手の位置

・言葉づかい 共感 低い声で

- ⑤ ご利用者本人確認ならびに連絡先に関する確認

ご利用者の氏名・住所・電話番号等を確認(電話の場合は復唱確認)

連絡先が携帯電話の場合は特に注意

- ⑥ すみやかに事実関係を確認し、その状況をご利用者に報告する

利用者をモンスター化させない対応を身につけたい

施設の一般的なルールに沿って対応ができない利用者

1	職業的な モンスター	交渉を有利に進める為の手段として、暴力を一つのリソースとして確信犯的に使う人 * 暴力的行為による利益獲得が目的	別対応
2	メンタルヘンズ的な 問題を抱えた人	疾患のため社会的な適応能力が低下し、表現方法の一つとして、暴力的な行動をとってしまう人 * 障害・疾患や薬物・飲酒に起因	別対応
3	ごく普通の人	ごく普通の人々が、些細な意思疎通の手違いのため、本来はそうではないのに暴力という手段を使ってしまう人	一般的対応 発生防止可能

出典:JA徳島厚生連
医療従事者のためのモンスターペイシャント対策ハンドブック
新社会システム総合研究所
シルバー&ヘルスケア戦略特別セミナー資料

に加筆作成

最初からクレーマー(モンスター)と思い対応しない

『クレーマーとは企業・医院・学校・行政その他において、必要でない顧客を示します。

どんな顧客でも、意見の中には提案としてありがたいいただくものや、企業行政などの戒めとなるものが存在します。しかし、まさに快樂として「困らせよう」としている人、大きく常識を逸脱し、度を超えて意見をする人、詐欺行為に近い行動で金品を求める人……彼らがクレーマーです。

- ◎ 利用者・家族は4~5回嫌な思いをするとクレームを訴えるといわれます。このことを理解しないと潜んだクレームが表面化し拡大して、モンスター化することがあります。
- ◎ クレームは初期対応が重要です。
- ◎ 「こんな些細なことで…」と勝手に思うことと、本人(スタッフ)に自覚のないことが問題です。
- ◎ お客様(利用者)の三つの欲求
「認めて欲しい」「受け入れて欲しい」「大事にされたい」

クレームは第一声で決まる

- ◎ 苦情は最初の言葉ですべてが決まる

言ってはいけない言葉「Dで始まる言葉」

- ・ ですから・でも・だから・どうして・だって は興奮し暴力にも
- 「職員をかばう言葉」利用者・家族の勘違いでも甘えは許されない
- ・ 慣れていない・入ったばかりで・緊張している・あがっている
- ・ いつもはそうではないのに・そんなつもりではなかったのですが

※最初から否定や言い訳をすると二重クレームにつながる

「担当が違います」「そんなことはありません」

「そんなつもりではありません」

「私にはそんなふうに見えませんでした」

- ・ 先ず共感をする
 - ① お気持ちはよく分かります
 - ② おっしゃることはよく分かります
 - ③ ご指摘ありがとうございます

※ 三変主義 (人・場所・時間)

D言葉は使わない

「D言葉」とは、言葉の最初の文字をローマ字表記に置き換えた時、「D」で始まる。

お客様から、最初にご注意頂いた時に絶対に使ってはいけない言葉。

だって、…

どうせ、…

でも、…

だけど、…

だったら、…などが該当

傾聴と共感を心掛ける

- ・こころをこめて、よく聴く
- ・聴いた内容を確認し、共感する

よく聴いた後、

「〇〇だったんですね。」

「やあ、それはたいへんでしたね。」

「いやな思いをさせてしまいまして、申し訳ありません。」

信頼関係を築くための共感法 クレーム対応の基本も「傾聴」「共感」

共感しながら話をよく聴くことが基本

- ◎ 傾聴 …相手に寄りそう
自分の気持ち(思いこみ)をはずして
相手の言っていることに耳を傾ける
- ◎ 確認 …効果的な相槌
話を聴いたら、繰り返して確認する
- ・ ミラーリング法 …言葉を繰り返すことは、「自分(利用者)の気持ち
をわかってもらっている」と患者に思ってもらうためのものである
- ・ 聴いてもらえたという実感と自分の言っていることを整理でき、
何をしてもらいたいのかを要求に気づく
- ◎ 共感 …
相手の気持ちと同じ気持ちで聴き話す

共感をして相手の気持ちを受け止め、
その上でこちらの意見やアドバイスを伝える

ARMS All Rights reserved.

83

再発防止のポイント

発生原因・再発防止策は複数の目・複数の知恵で対応

リスク事案の内容を共有化し、再発防止に役立てる

職場内での
話し合いの場が大切

リスクに対する
「想像力」を高める

クレームを報告した者
をしからない

クレームを報告しな
かった者はしかる。

リスク事案の棚卸し

失敗情報を隠さない職場風土をつくる 再発防止策の検証

何でも話せる風通しの良い職場風土・職場文化

ARMS All Rights reserved.

84

研修スケジュール

	内 容	所要時間(分)	スケジュール
第Ⅱ講義	⑤「接遇・円滑なコミュニケーションの大切さ」	50	
	休憩	10	
	5 DVD視聴 演習 テーマ:「ヒヤリ・ハットをそのままにしない」	40	
	休憩	10	
	6 DVD視聴 演習 テーマ:クレーム・苦情対応	40	
	休憩	10	
	7.クレーム、苦情トラブル発生 of 構造、対応手順、 対応力強化にむけての留意事項	50	
	休憩	10	
	8 まとめ	10	
	9. クロージング	10	

自分が変わることで組織が動く・・・一人の力は大きい

- ◎ マイナスの20%の理由を語る人はできない
- ◎ プラスの80%をやってみる、思っていることを行動におこす
 - ・ 難しい・大変だ・忙しい・疲れる・・・
 - ～わねー、～わよー・・・と周りを巻き込み足を引っ張る人
 - ・ 面白いわ・やりがいがある・充実している・楽しいわ・・・
 - ～わねー、と希望を持たせる人
- ◎ 「みんながやらないから」と人のせいにする組織は動かない
「私がやってみよう」ということで組織が動く

「たぶん、大丈夫だろう」
ではなくて
「ひょっとしたら、危ないかもしれない」

この意識をもって、
福祉サービスという大切な仕事にあたりましょう。

本日の研修会の振り返り

END

ご清聴ありがとうございました。



Association of
Risk Management
Japan

ARMS アカホリ リスクマネジメント システム

あかほり みよじ

代 表 **赤堀 三代治**

リスクマネージャー・リスクアドバイザー
(リスクマネジメント協会認定)

〒424-0041 静岡市清水区高橋5-11-5
TEL:09012888954 FAX:054-366-0098
e-mail : m-a@msj.biglobe.ne.jp
blog : <http://infor-clip.269g.net/>

ARMS All Rights reserved.