

日時：R5、8月8日

場所：きりしま総合発達支援センタ（zoom）

令和5年度 福祉サービス苦情解決研修会（上級編）

～福祉サービスリスクマネジメント研修～

講師：株式会社フォーサイトコンサルティング

代表取締役 浅野 睦 氏

1、リスクとは

リスク≠「危険なこと」 危険なことを避ける支援は、自立支援と逆行する。

リスクとは、目的遂行の阻害要因。（なにか行う時に、達成を妨げる要因）

どんな生活を送りたいかによってリスクの評価は異なる。

リスクマネジメントとは、目的の遂行を阻害する要因を、**許容範囲**まで最小化することにより、目的の遂行に導く活動。

許容範囲⇒リスクは0にならない。あるリスクを0にしようと思うと、新たなリスクとなる。（コロナで外出を制限すると、経済活動のリスクが高まる）

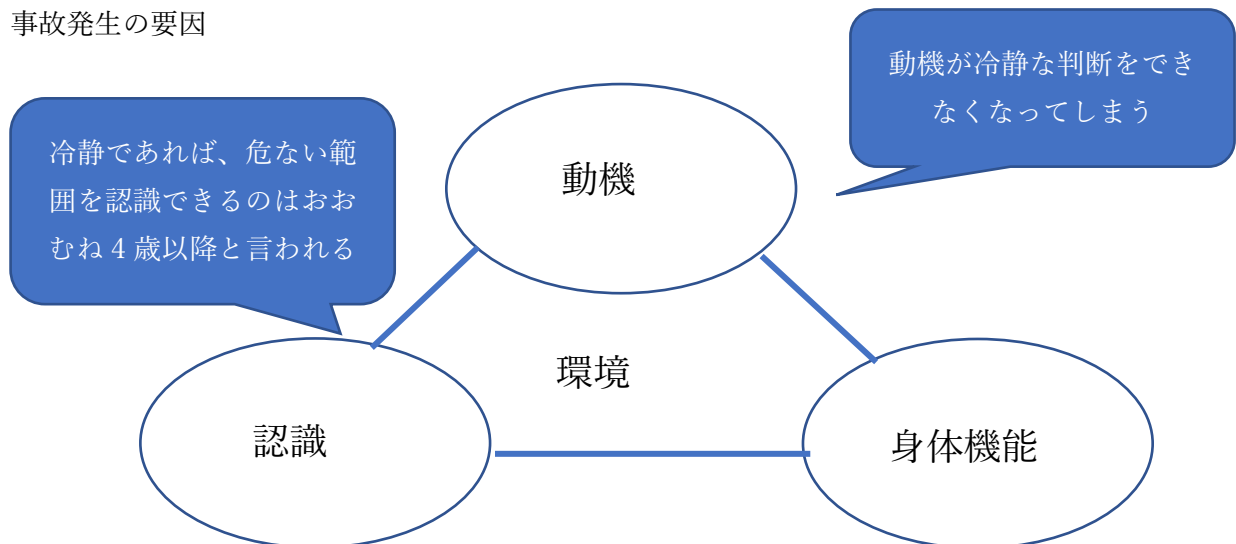
2、リスクを確認するための3つの観点

「環境（危険原）」：気温や、構造、物理的な要因、高さ 鋭利な物、回転物、口に入る形状

「利用者」：行動を起こす動機

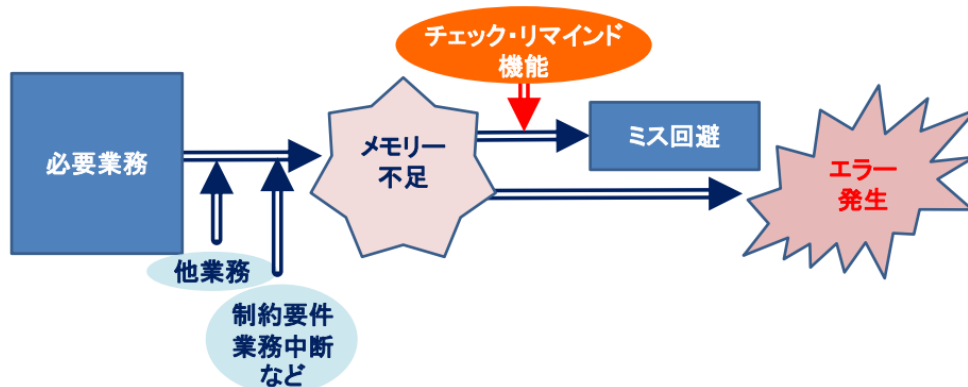
「職員」：職員はなにをしようとしたときにリスクが高まったのか

3、事故発生の要因



4、ヒューマンエラーのメカニズム

「人間はミスをする」ので人を変えようとするのではなく、基本的には環境や仕組みを変えるような対策を考える。



- ・「他業務（必要業務以外の仕事）」「制約要件」「業務中断」などの別要因を排除できるか？⇒「これをやる時は、これだけ」など専属業務も検討。
- ・メモリー不足を補う方法はないか？⇒習慣化が大切、
- ・チェック・リマインド機能を強化する方法はないか？⇒確認する習慣、気付きの環境設定
- ・エラーが発生しにくい業務に改善できないか？⇒ガソリンスタンドの給油口の色

5、苦情・クレームの考え方

苦情・クレームとは

何らかの**要求**が
不満をともなって発せられた状態

なぜ、不満感情が生まれるのか

事前の期待 > サービスの質や内容 = 不満

☞ ただし、不満として明確に表明されないことがある(不満の蓄積)

6、苦情対応の基本ステップ

利用者の声

積極的な対応(伺う姿勢)

お詫び

心情 に対するお詫び

傾聴

クレーム発信者の声に耳を傾ける

確認

理解不一致がないか

状況説明

理解不一致の解消

事業所にとって 不都合な情報 がある場合も事実を説明

解決へ

解決への考え方を伝える

※最終的な解決策を早急に提示すべきかどうかは状況により異なる