



リスク マネージ メント



リスクを的確に捉え、問題点を視野に入れて現実に対応しうる体制づくりとは？

様々なリスクに対応できる体制強化をすすめています！



「リスク」は、危機じゃない

リスクの語源は「絶壁の間を船で行く」(あえて絶壁の間を通過して行かなければチャンスに巡り合わない)というものでリスクは「まだ起きてない不確実なもの」という意味です。多くの人はリスクを「危機」という意味だと考えていますが、「危機」とは「既に起きていること(クライシス)」を言います。

リスクマネージメントとは

リスクマネージメントとは、組織的に管理し、損失等の回避、又は低減を図るプロセスをいいますが、企業の価値を維持・増大していくために経営を行っている上で

- ・ 障壁となるリスク
- ・ リスクが及ぼす影響を正確に把握し、事前に対策を講じ
- ・ 危機発生を回避

・ 危機発生時の損失を極小化するための経営管理手法のことを言います。

「気づき」が重要

当委員会では、リスクのひとつとして苦情を例に挙げ、利用者からの「小さな不満」や「ご意見」だとしても、現場の職員が、その声に敏感に「気づく」ことが出来ず、結果として「大きな苦情」になってしまふ事や、それぞれの職員によって、その捉え方が異なり、要望と苦情の見極めが出来ず、結果として間違った対応になってしまふ事を避けるため、情報の共有や上司への報告を徹底し、私たちの仕事は、人が人に関わるサービスであることから、日常の関わりの中で、小さな事にも適切に対応するよう心掛け、サービス提供する側として

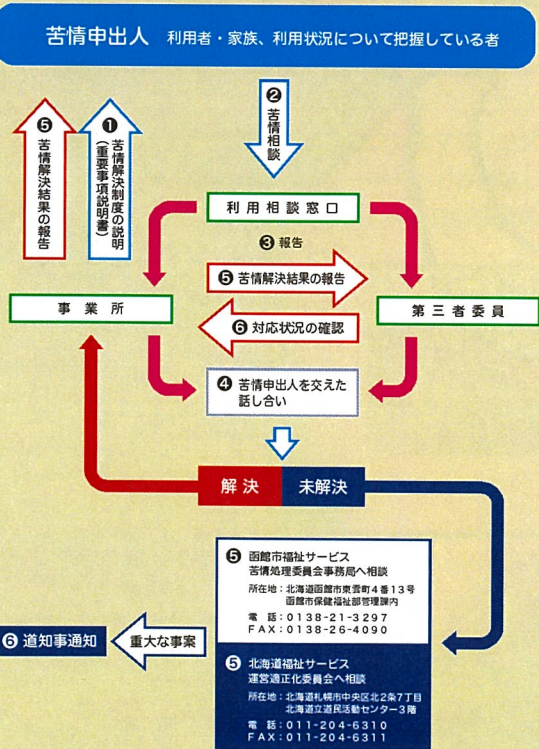
・ どのような姿勢・身なり・言動等であればならないのか等を視点とし、信頼関係を深めていくよう努めると共に、万

苦情に発展した場合には

・ その原因と具体的な再発防止策を明確にした上、今後の業務に生かし、より良いサービスの提供が出来るようリスクマネージメントの取組みのひとつとして実施しています。

(執筆：リスクマネージメント委員会)

福祉サービスに係る 苦情解決までの流れ



▲リスクマネジメント協会認定BRA資格 (BRA1802002, BRA1802004)を取得しております。