

令和5年 社会福祉施設経営セミナー

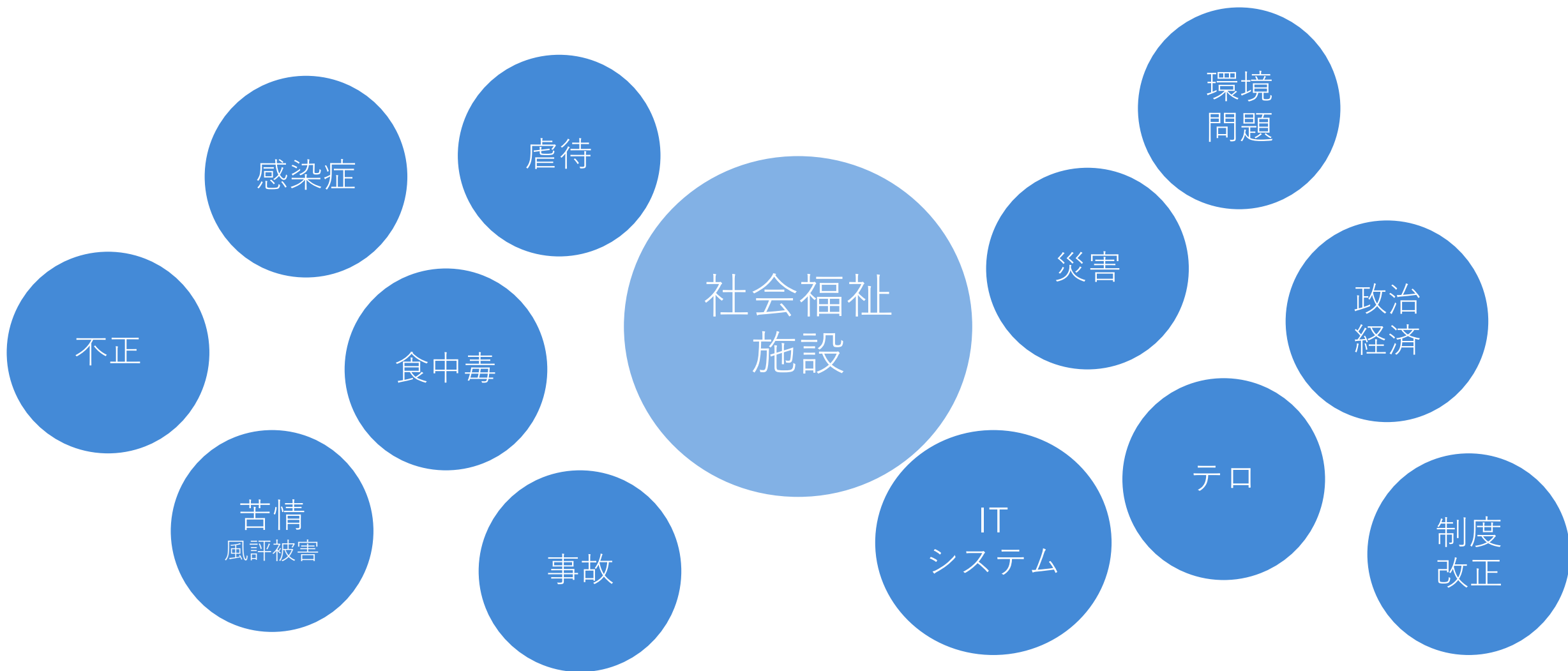
リスクマネジメント強化に向けた組織・体制の構築

社会福祉法人 同愛会

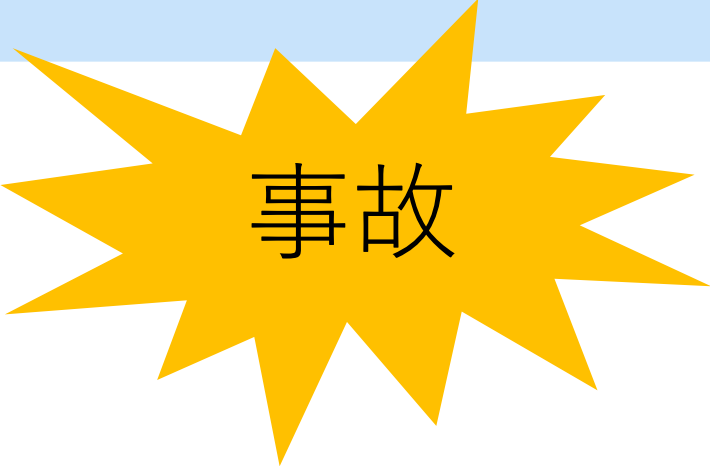
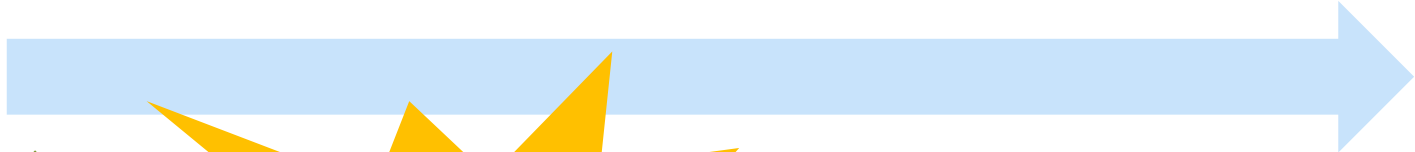
菊地 月香



社会福祉施設を取り巻くリスク

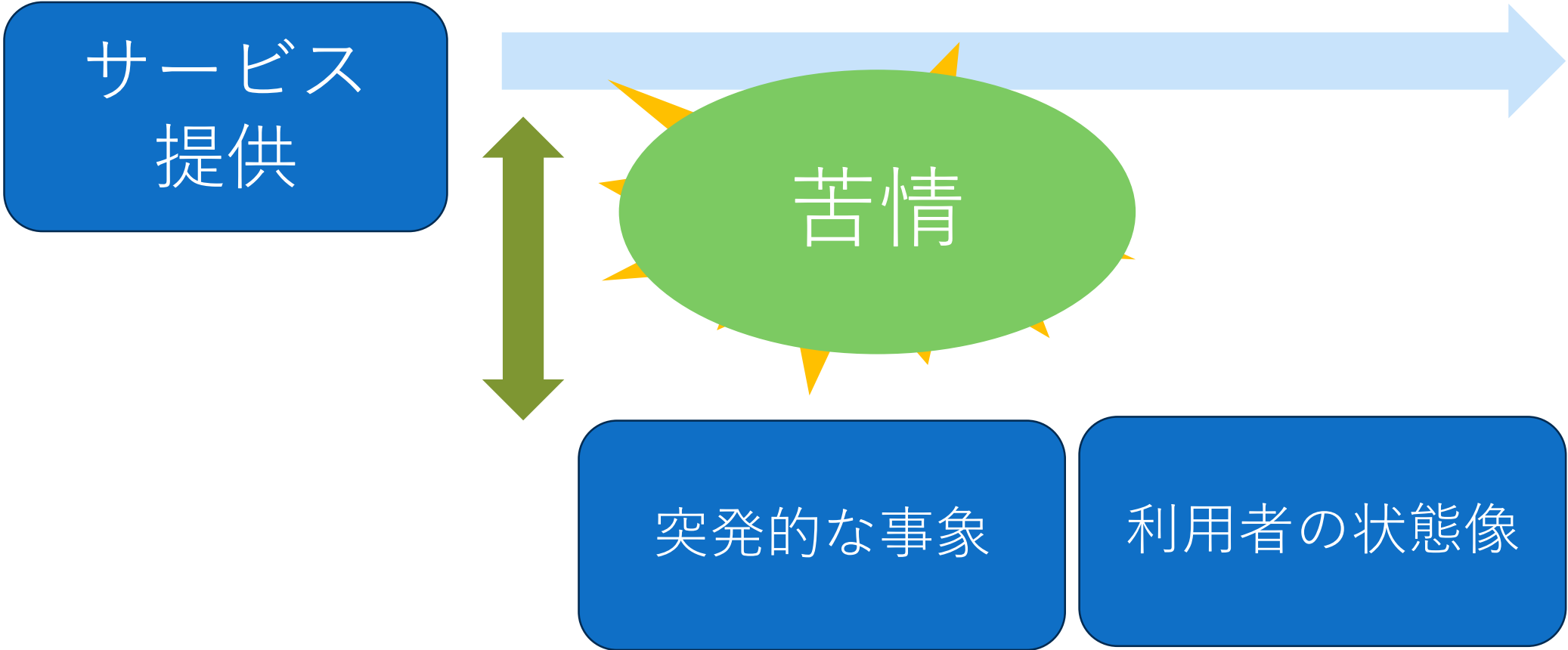


サービス
提供



突発的な事象

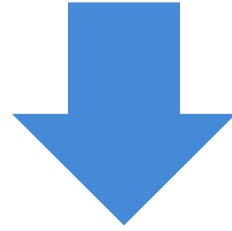
利用者の状態像



リスクマネジメントとは

企業を取り巻くさまざまなリスクを予見し
そのリスクがもたらす損失を予防するための対策と
不幸にして損害が発生した場合の事後処理対策等を
効果的・効率的に講じることによって
事業の継続・安定的発展を確保する経営上の手法

リスクマネジメント

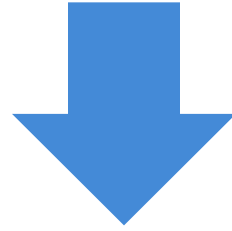


サービスの質向上

個人の尊厳の保持

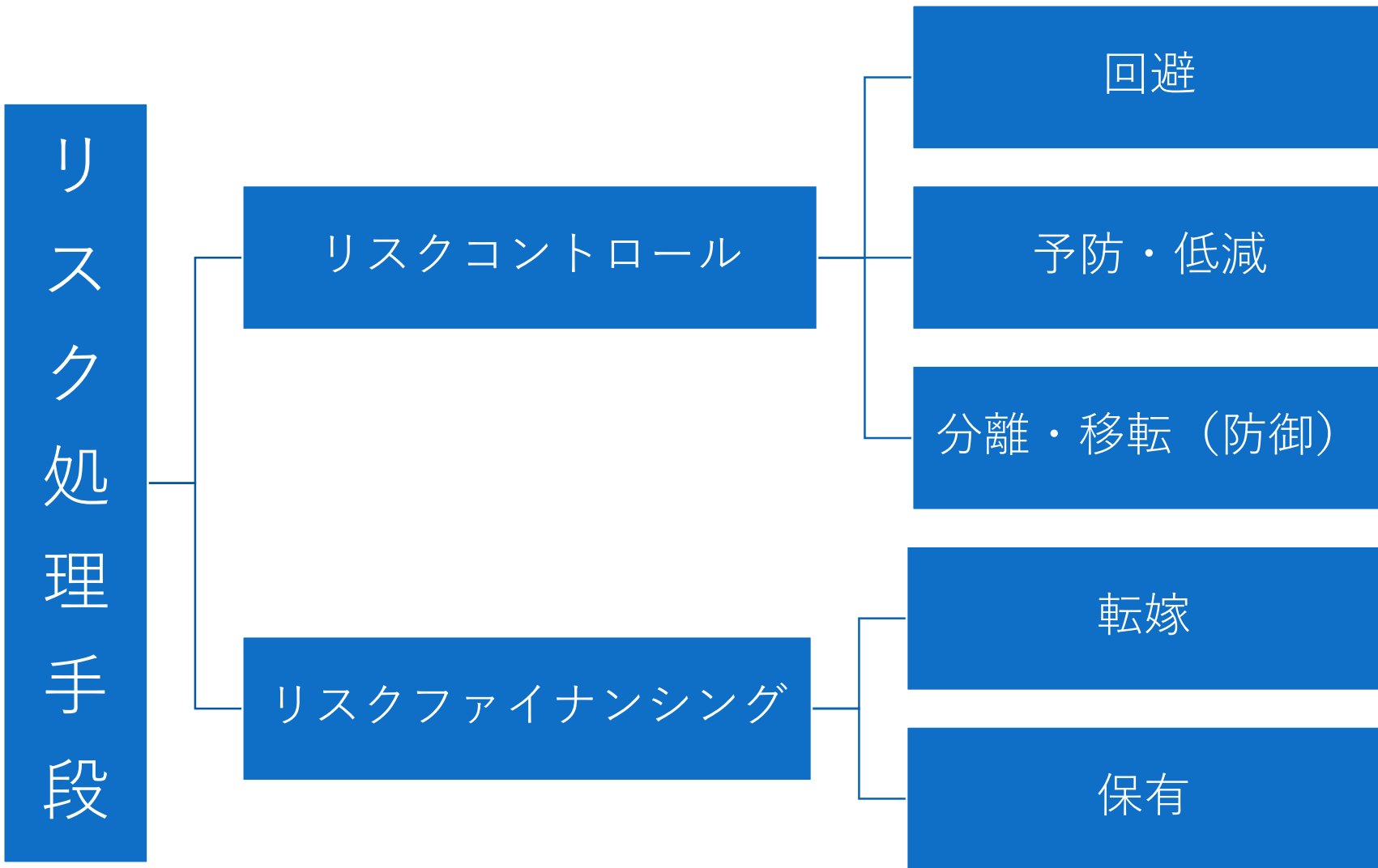
良質かつ適切な
サービスの提供

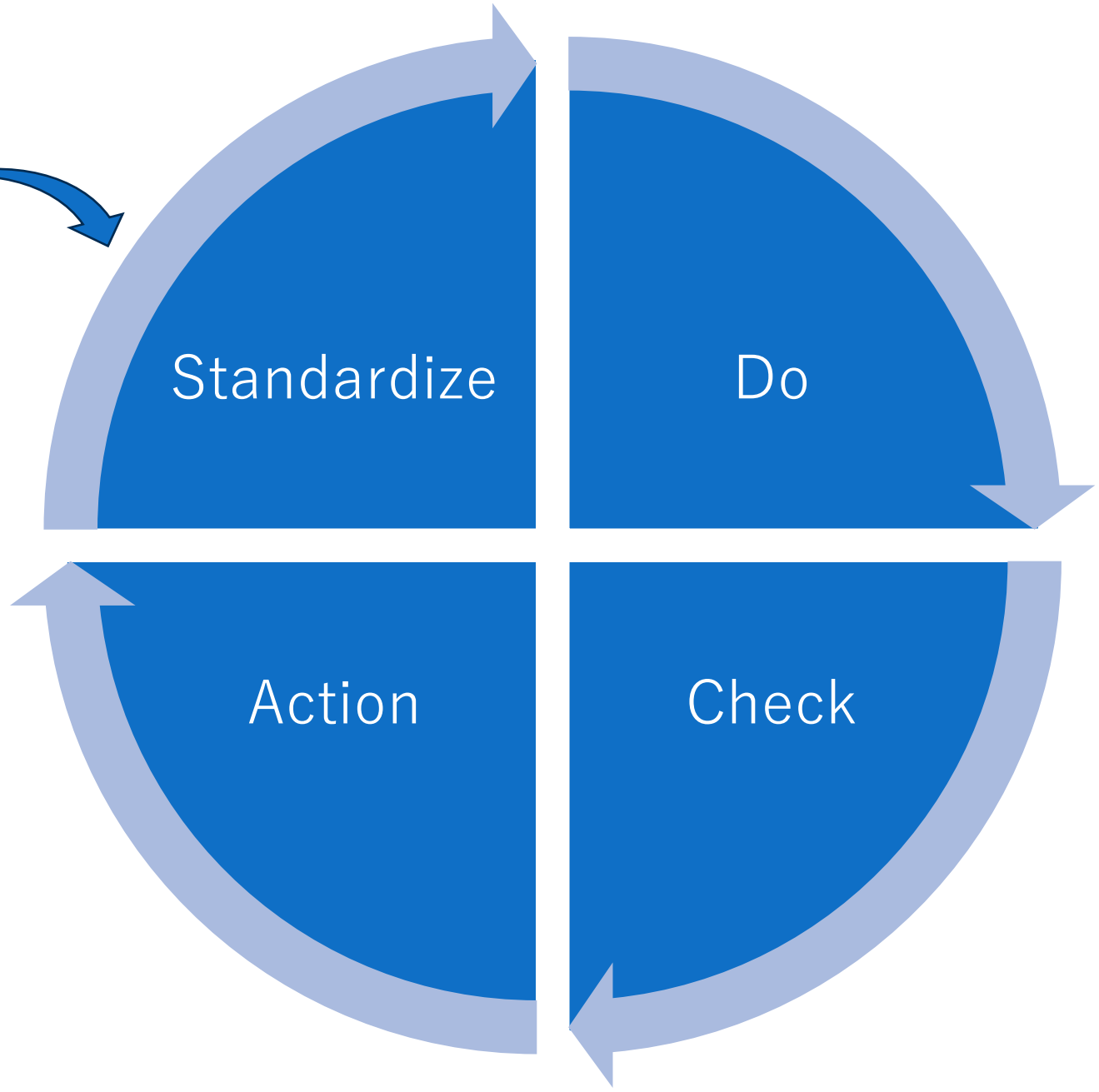
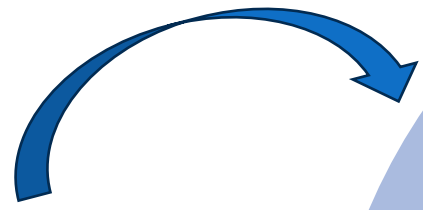
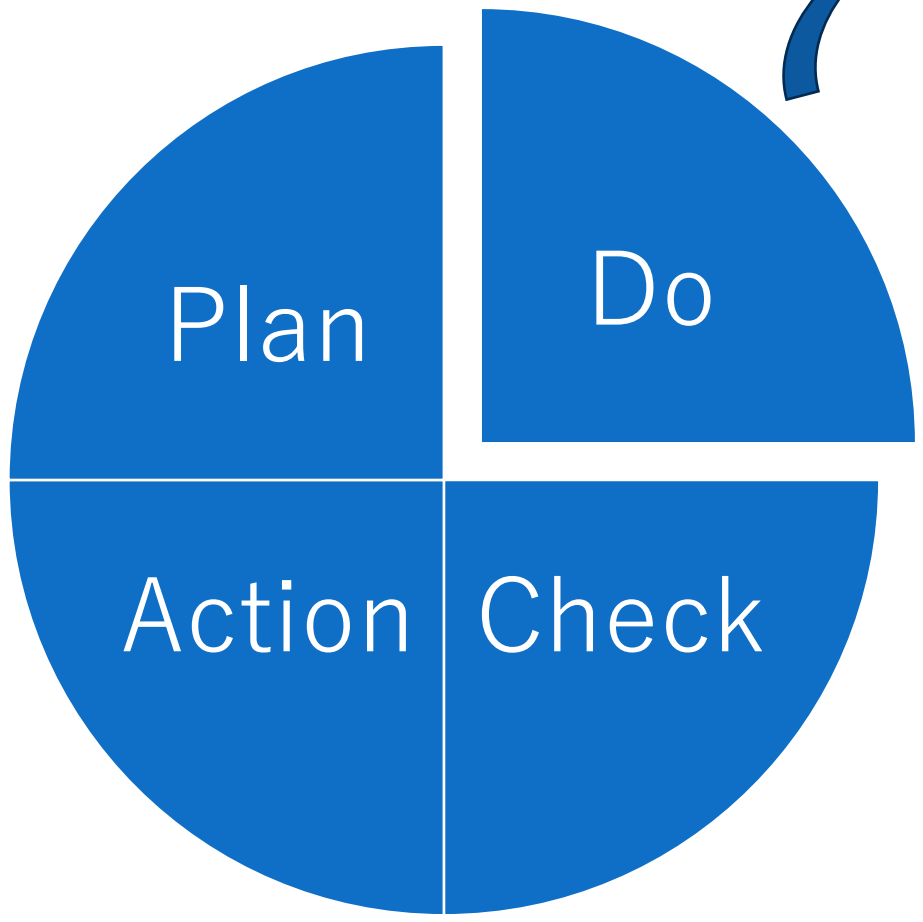
リスクマネジメント



サービスの質向上

社会福祉法 第3条





事故や過誤、苦情発生時の適切な対応

- 安全配慮義務と予見可能性
- 謝罪 ≠ 非を認める

組織内外、利用者、家族とのコミュニケーション

- 日常的な関わり
- 安易な依存関係は作らない

災害時等の事業継続マネジメント

業務標準の適切な管理

- ①業務分担の見直し、効率化
- ②業務手順書に基づく育成
- ③業務標準の管理

業務手順書は評価（チェック）のためのスタンダード
業務手順書やマニュアル、関連書式のメンテナンス

コンプライアンスの実践

- ①コンプライアンス：法令遵守
- ②ガバナンス：組織統治
- ③アカウンタビリティ：説明責任

社会福祉施設におけるリスクマネジメント

リスクに対しての
予見可能性



利用者および職員に
対する
安全配慮義務

1 次的な災害はもちろん、2 次的な災害についても
予見可能性があれば安全配慮義務を負う

事前の
情報収集

事後の
情報収集

事前の
対策

事後の
現場判断

リスクマネジメント体制の構築

1

キックオフ

2

リスクマネジャーの選任

3

リスクマネジメント委員会の設置

4

事故、ヒヤリハット報告書の活用

5

再発防止策と業務手順書

6

業務手順書に基づく教育・訓練

継続的な改善

リスクマネジメントの推進に向けて

事故報告書やヒヤリハット報告書、記録

→目的性を共有する

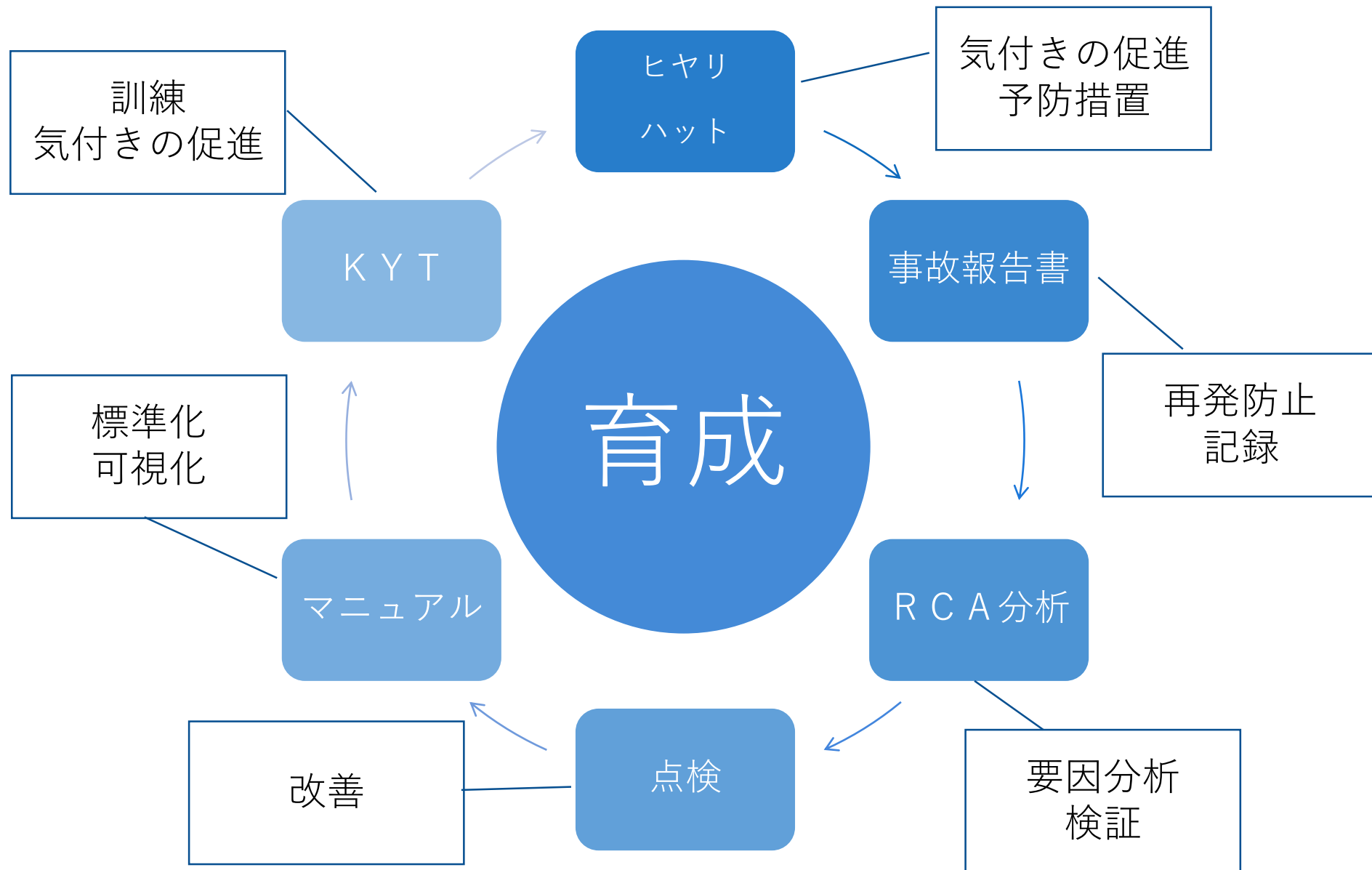
専門性、支援技術の向上、職種間連携

→事故防止につながる

個人差への支援

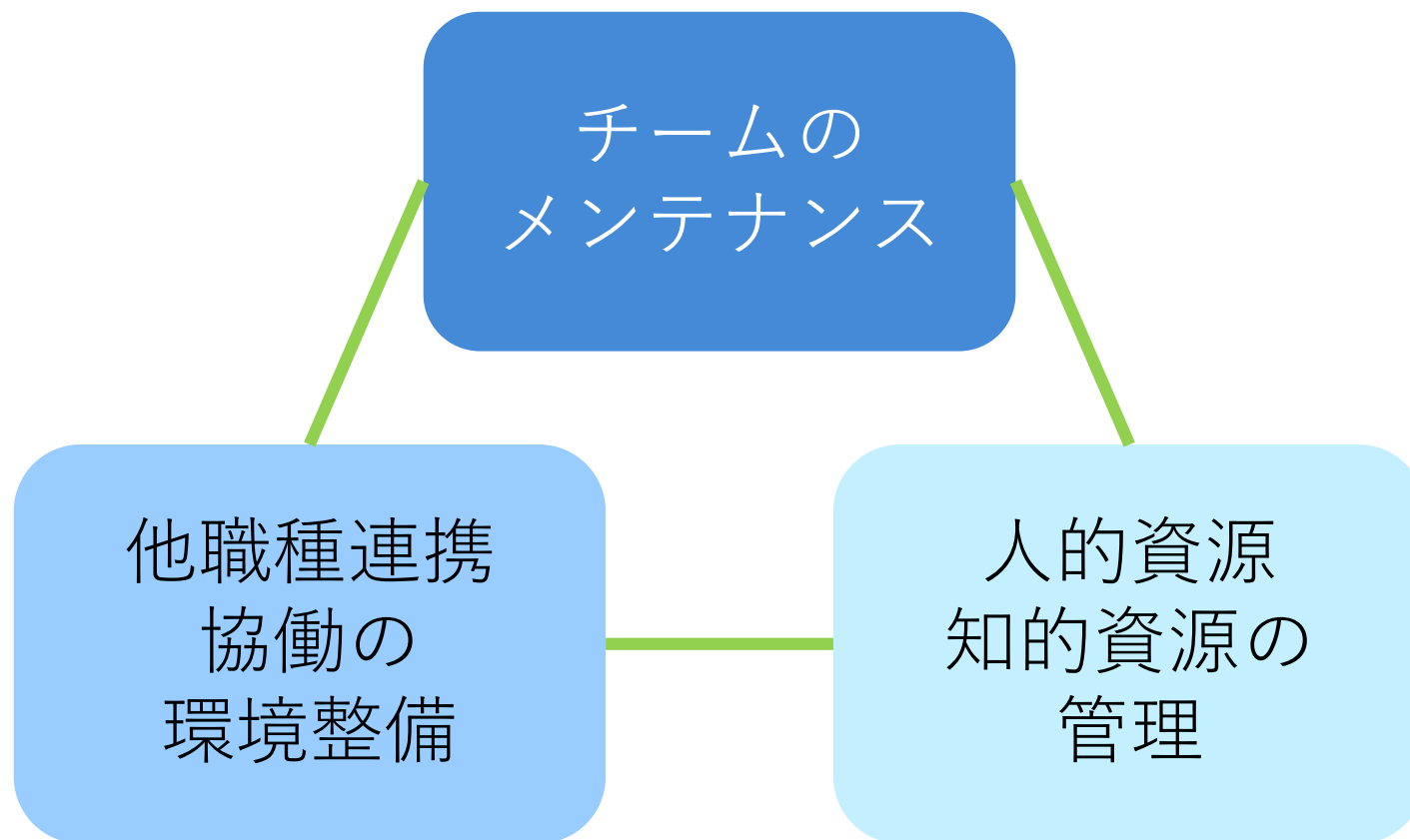
→職員と共に考える

組織として取り組む意識



チームアプローチと他職種連携・地域協働

チームマネジメント



チームメンテナンス【チーム機能維持の条件】

- ・ チームとしての目標が明確である
- ・ 目標に基づき構成メンバーの役割が明確である
- ・ チームリーダーを決定し、役割と権限を明確にする
- ・ メンバーが役割に基づく責任を果たせている
- ・ 率直で多様な意見が言える
- ・ 意見の相違があっても、整理・統合への話し合いが機能する
- ・ メンバー間の相互支援が容易にできる体制である
- ・ 他のメンバーやチーム全体の現状を理解すること
- ・ メンバー個々の不安や課題を話し、解消できること

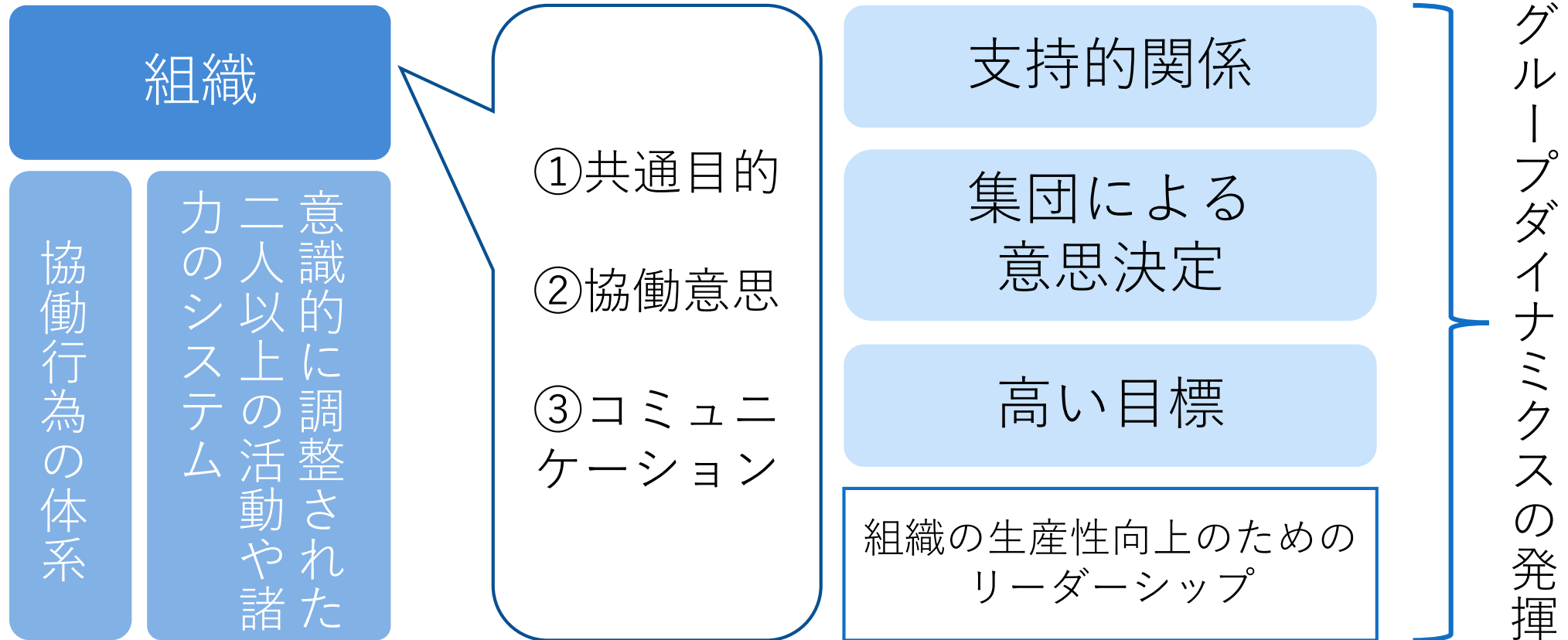
他職種連携における環境基盤整備

- ①目的・目標の共有
- ②役割分担の明確化
- ③基礎的知識、予備知識の学習
- ④専門用語、言語の統一
- ⑤報告・連絡・相談の徹底
- ⑥記録の管理

地域における社会資源・公益法人としての役割

- ・ 地域住民、関係機関とのパートナーシップ

組織力の向上



育成の実効性構築

行動へのインセンティブ

モチベーション
の向上

部署を超えた
情報共有

役職を超えた
コミュニケーション

貢献意欲の達成



個人の
キャリアビジョン

組織の
ビジョン

人事制度

人材育成
システム

◆ 5つの根源的欲求を満たせる組織風土

- ①達成欲求：目標にチャレンジし、やり遂げたい
- ②成長欲求：経験を積み重ね成長を実感したい
- ③貢献欲求：利用者の幸せを実現したい
- ④連帯欲求：組織内の職員と協力し、何かを実現したい
- ⑤承認欲求：自分の働きを適正・的確に評価し、認めてもらいたい

◆ 軌道修正や改善策の提案

- ①明確さ ②目標の状態像共有 ③実現可能性
- ④業務関連性 ⑤期間設定

◆ マイナス体質を是正する姿勢

- ①閉鎖的体質：組織内でしか通用しない誤った“常識”が生じやすい体質
- ②相互無批判的体質：不適切な業務を行う職員に対し、適切な指導が行われない体質
- ③課題発見・問題提起意識の欠落体質：問題意識や課題を直視しない状況に陥りやすい体質
- ④固定観念に陥りやすい体質：経験則や先入観で思い込みやすい体質

◆ 組織風土の点検・改善

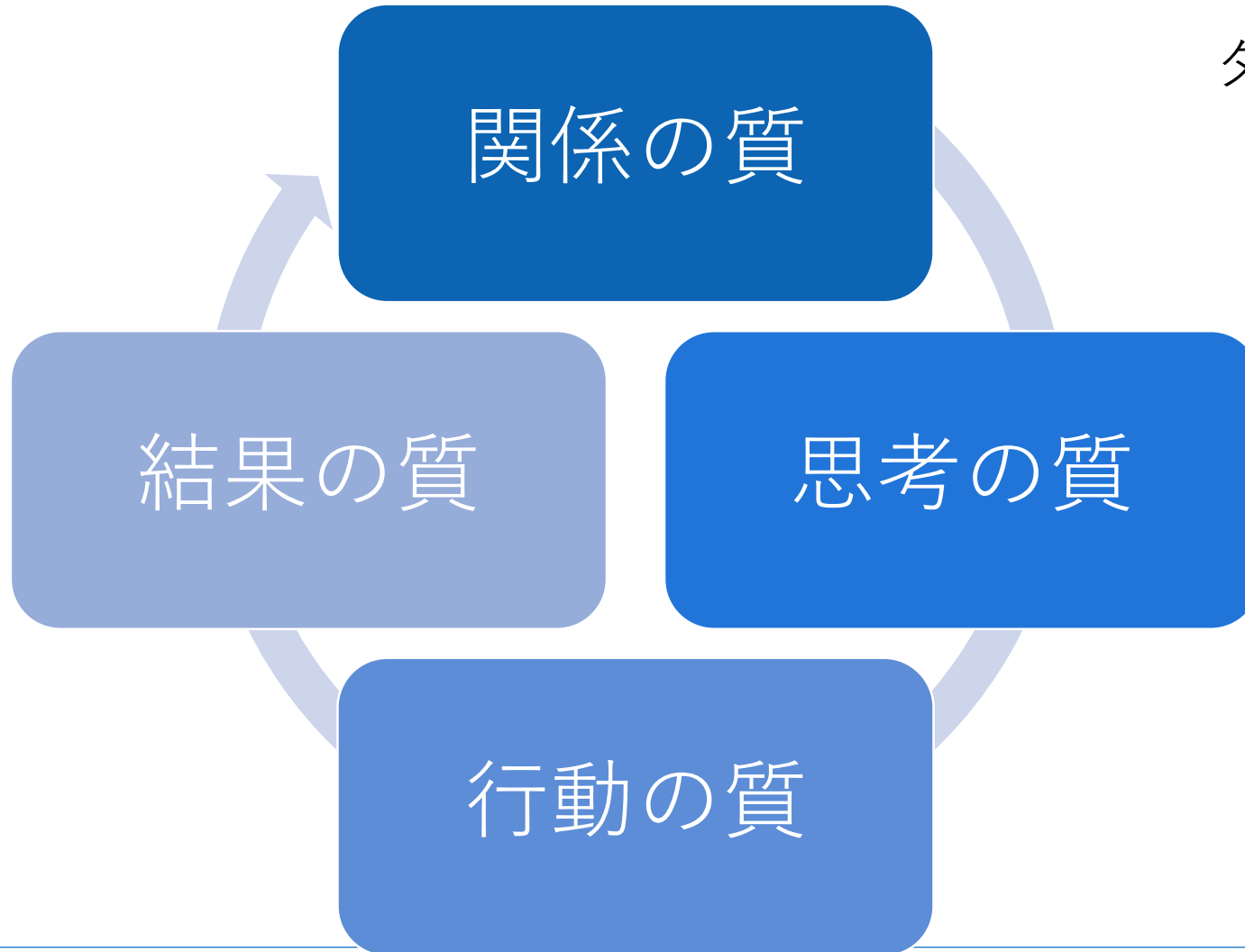
◆ 働きがいのある職場をつくる

【働きがいを実感できること】

- ・ 利用者への支援や生活改善につながることに
- ・ 利用者やその家族に感謝されることに
- ・ 専門性が発揮できることに
- ・ 自分が成長している実感があることに
- ・ チーム・組織に貢献できることに

組織の成功循環モデル

ダニエル・キム



さいごに

