

利用者の安全・安心の確保と利用者満足を高めるため  
組織全体で取り組むリスクマネジメントの考え方や手法を習得

日本福祉施設士会

本会は、平成 25 年 12 月 18 日（水）～19 日（木）に施設長実学講座（第 4 回）「福祉施設長のリスクマネジメント講座」を開催した。

初日は、窪木登志子氏（窪木法律事務所代表弁護士）が、福祉施設にコンプライアンスが必要とされる背景について、そして、佐藤彰俊氏（インターリスク総研コンサルティング第一部長）が、福祉施設にリスクマネジメントの取り組みをどのように導入し、運用するかについて、座学や実践発表を交えた研修を行った。

2 日目は、秋山美紀氏（慶應義塾大学環境情報学部准教授）と伴英美子氏（同 SFC 研究所キャリア・リソース・ラボラトリー上席研究員（訪問））のケースリードのもと、東日本大震災に遭遇した高齢者施設の危機対応をまとめたケースを教材として、受講者が同施設の責任者の立場であれば、どのような意思決定を行い、行動するかをテーマにした演習を行った。

## 1. 福祉施設におけるコンプライアンスの必要性とその効果

### ～法令遵守+ $\alpha$ の効果～

窪木氏は、福祉施設は憲法第 25 条に深くかかわる事業体であり、社会福祉法をはじめとする福祉関係法に基づいた事業経営が求められている。そして、そのために必要な監督と助成が行われていると指摘したうえで、さらに健全な事業推進（ステークホルダーの安心、情報や風通しの良さの向上）には、コンプライアンスの視点が必須になると説明した。

また、組織のリーダーは、現在の社会環境ではすべての事実が明らかにされるということを基本的な認識としたうえで、リーダーの視点として以下の 3 点を説明した。

#### <リーダーとしての視点>

あなたのしようとしていることは、

1. 明日の朝刊に（第一面、写真付き、氏名入りで）載ってもよいことですか。
2. 全てのことが明るみにでる。
3. 利用者の信頼に応え、社会の信頼に応えるものか。

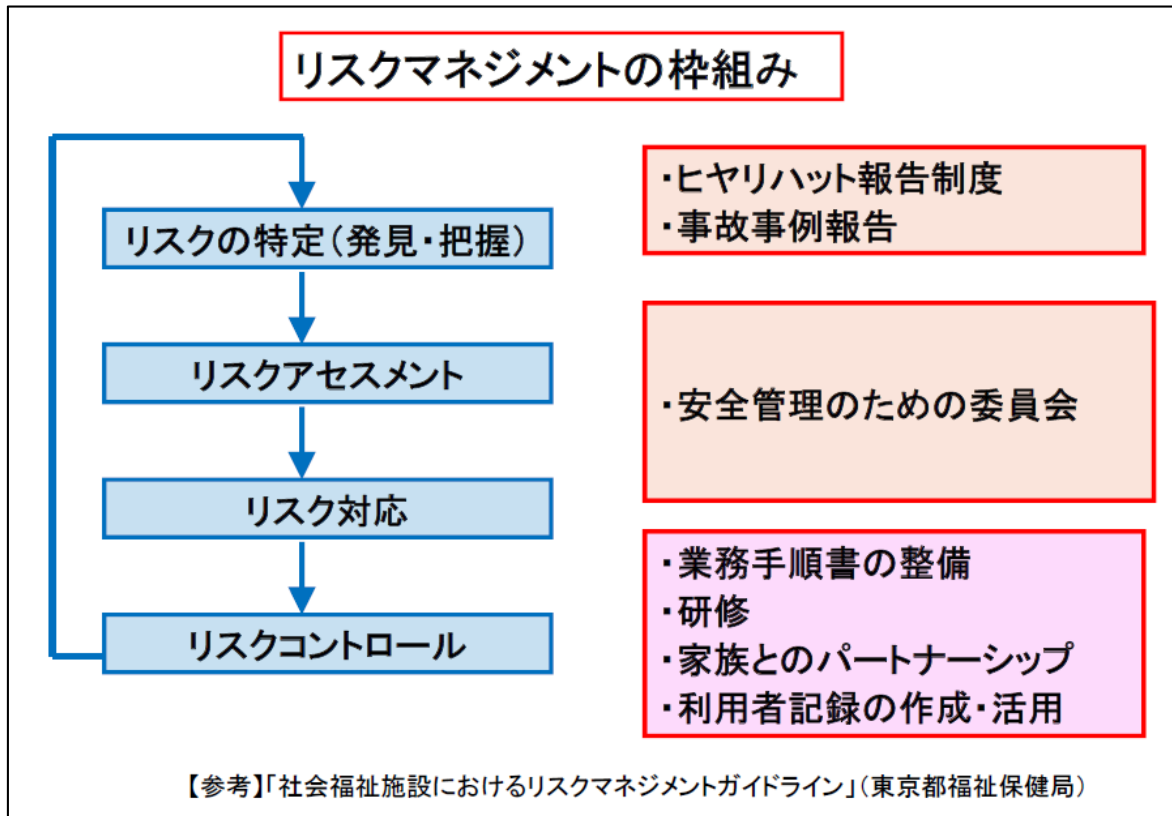
## 2. リスクマネジメント体制の導入と事故発生時対応のポイント

佐藤氏は、リスクマネジメントとは、「組織を取り巻くリスクを予見し、そのリスクがもたらす損失を予防するための対策や、損失が発生した場合の対策を効果的・効率的に講じることによって、事業の継続と安定的発展を確保する経営上の手法」と定義したうえで、①リスクマネジメント体制導入のポイント、②事故報

告書と要因分析・予防策、③事故発生時対応のポイントについて説明した。

とくに、リスクマネジメントは事業者が行う取り組みであるが、福祉サービスの基本理念は、「個人の尊厳の保持」と「自立した日常生活」を支援するための「良質かつ適切なサービス」としていることから、リスクマネジメントの取り組みを進める際には、事業者の視点だけではなく、利用者の視点を重視した展開が必要になると指摘した。

#### (参考) リスクマネジメントの枠組み



### 3. 福祉施設におけるリスクマネジメントの実践発表

高齢、障害、児童（保育）の4施設から、「利用者の権利侵害と虐待防止」、「良質な労働力を確保・育成する人事労務管理」、「自然災害等危機発生時のクライシスマネジメント」をリスクとした対応実践および「施設が直面するリスクと発生時に組織としてどう対応するか」をテーマにした実践発表と質疑応答を行った。

### 4. (ケースメソッド演習) 東日本大震災で被災した介護施設のケースを通じて、緊急時における施設長の危機管理と意思決定のプロセスを体験

秋山氏によるケースメソッドの導入講義のあと、伴氏のケースリードのもと演習を行った。はじめにグループに分かれて、ケースの状況を把握し、事前に提示された設問にかかる各自の考えを共有した後、会場全体で設問に沿った形で議論を展開した。今回のケースは、情報が限られており、かつ状況が変化する中で意思決定が求められる内容であったため、事前に配布したケース以外に、その後の

展開を示した追加ケースも活用した。

全体ディスカッションでは、冒頭から次々に参加者が発言し、非常に活発な議論が行われた。会場に3.11を実際に経験した受講者がいたことや、これまでの現場経験に裏打ちされたアイデアなどを交えながら、避難方法や避難の順番、外部機関との調整などについて、どういった価値基準や優先順位で判断するかなど、議論の内容は多岐に及んだ。