

第3章 今後の取り組み

● 今後の取り組みの視点

従業者に発生するリスクと事業者の取り組むべき課題については第 2 章でみてきたところだが、事業機会と表裏一体のリスクを全社レベルで管理し、リスクに強い企業風土を構築するとともに、事業目標の達成を通じて企業価値を高めていくことが求められている。事業運営においてはそれぞれが独立したものではなく、経営者レベルの視点で見ると、広くとらえてリスク管理を行っていくことが必要である。

本章では、第 2 章の記述を踏まえて、事業者の従業者に生ずるリスクへの取り組みについて、(1) 事業者、(2) 行政機関等、が今後果たしていくべき役割について若干の提案をすることとしたい。

1. 事業者に望まれる役割

リスク管理の前提として、事業者は、従業者に生ずる諸々のリスクを正確に把握することが重要である。具体的には、

- (1) 従業者リスクの正確な認識
- (2) 事業者が従業者に定着させるべきリスク管理の具体化
を行う必要がある。

(1) 従業者リスクの正確な認識

従業者に関するリスク管理として、事業者が認識すべき事項は、「事業を運営する上で、従業者が利用者とのかかわりを中心に、安心して働ける職場環境を提供し、長く働き続けられること」を目的として、実態に即して認識することと言える。

この認識すべき事項については、事故防止やヒヤリハットといった、事業者として当然のように取り組む内容として、認識することが必要である。

また、リスク管理とは、ここまでやればもう十分という線引きは出来ない。仮に事故が発生した場合、例えば利用者が「ここまでやってくれたのだから、仕方がない」と言ってくれたとしても、事業者の取り組みに対する課題まで無くなることはない。

そこで、人は必ず事故を起こす（ヒューマンエラー）という考え方にたち、常に「100%安全ということは無い」と考え、組織的に継続してリスク管理に取り組むことが必要である。

つまり、「法令上の基準」を満たしているのだから問題ないという考え方では、リスク管理の考え方としては問題があることを認識する必要がある。

(2) 事業者が従業者に定着させるべきリスク管理の具体化

経営・現場各層への啓発活動を通じて、リスクマネジメントの知識・意識を高め、リスクに強い風土作りを行う。

現場単位での実践を進めた上で定期的にリスク管理の実践状況を検証し、必要に応じて改善策を講じていくPDCA(計画(P l a n)・実施(D o)・点検評価(C h e c k)・改善(A c t i o n))マネジメントシステムを全事業所で定着させることが重要となる。

また、事故や苦情等の情報を共有するということは、リスク管理の実践状況の検証に役立つことから、こういった事例を共有することは従業者のリスクを事前に回避するための必要な取り組みであると考えられる。

事業者によって様々ではあるが、従業者が必然とおこなう日々の業務の中で、リスク管理に繋がる取り組みを、事業者が分かり易く具体化することが必要である。

事業者、従業者および利用者間で情報を共有する取り組みの一部を例示として以下に示す。

① 日常的コミュニケーションの円滑化

挨拶を含め気軽に声をかけられる明るい職場作りを目指す、記入しやすい読みやすい報告書・連絡帳とする等、日常的職場の活性化、コミュニケーションの円滑化を図る取り組みを行う。

② サービス内容リストの利用者宅への備え付け

各利用者宅に、「サービス提供内容を明記した文書」を配備することにより、サービス提供の内容を事業者と従業者および利用者で共有することが出来る。

③ ネットワークの構築

事業所で発生した問題について、いつでも相談できるネットワーク構築が重要であり、このような体制を構築し、多種に及ぶ情報交換を蜜に実施することがリスク管理につながる。

- 事業所内のネットワーク : 従業者、サービス提供責任者、管理者
- グループ事業者間のネットワーク : グループ内の各種事業者の管理者
- 外部機関のネットワーク : 公的機関(警察署等)、弁護士会、医療機関等

2. 行政機関・事業者団体等に望まれる役割

—事業者単独で取り組む限界—

従業者のリスク管理の必要性は認識しているが、1事業者が単独では取り組み困難な理由として

- (1) リスク管理の内容について具体的に示せない
- (2) リスク管理を事業者・従業者が学習する機会がない
等が考えられる。

(1) リスク管理の対策指針の策定

本来は事業者が必要と認識している内容について自らによる取り組みを優先すべきであるが、事業者による取り組みが困難な項目については、国や地方自治体、事業者団体等が直接取り組みを行うことが有効と考えられる。

これら直接の取り組みにあたっては地方自治体や専門機関が事業者向けの対策指針を示すことが望ましい。必要に応じて国は地方自治体や専門機関への指導や環境の整備をサポートする。対策指針の策定に当たっては、以下の点に留意することが必要である。

- 達成目標が明確であること
- 事業者が努力しなければ達成できない内容であること
- 事業規模に拘らず達成すべき指針であること
- 従業員の視点に立った対策であること（従業員の不安を減少させる、従業員を守る）

但し、あまり事業者の取り組みを制約すると事業者自らの取り組みを阻害するため（自ら努力する意欲を阻害し、受動的姿勢になってしまうため）、最小限に留めるべきである。

(2) リスク管理についての学習機会の提供

上述のリスク管理の対策指針を踏まえた上で、国や地方自治体、事業者団体等が事業者・従業員についてのリスク管理の学習機会を提供することが全事業所のリスク管理の推進には必要である。

国や地方自治体、事業者団体等が学習機会を提供する方法は様々考えられるが、一例として以下のようなものが考えられる。

- ① 国や地方自治体が主催する研修・セミナー
 - 事業者の事業エリアを管轄する地方自治体がリスク管理に関する研修・セミナーを定期的開催するとともに、ホームページへの掲載、チラシの配布等の手段により開催情報を周知する
- ② 事業者団体等が主催する研修・セミナー
 - 事業者団体等が地域に関係なく、リスク管理に関する研修・セミナーを定期的開催するとともに、ホームページへの掲載、チラシの配布等の手段により開催情報を周知する
- ③ 研修・セミナーとは別に国や地方自治体・事業者団体等でリスク管理に関するパンフレット・ハンドブック等を作成し事業者へ配布する
作成パンフレット・ハンドブック等の例
 - 管理者向け冊子（例、「従業員に安心して働いてもらうために」、「従業員のリスク管理用チェックシート」）
 - 従業員向け冊子（例、「感染症・腰痛の防止について」）
 - 利用者向け冊子（例、「依頼してよいこと、だめなこと」）