

介護施設のリスクマネジメント

リスクマネージャーの視点より

日本総険トラストテクノロジーズ
かっせき しんぞう
葛石晋三





Your Risk Manager

株式会社日本総険トラストテクノロジーズ

当社紹介

リスクマネージャーはリスクと保険の専門家

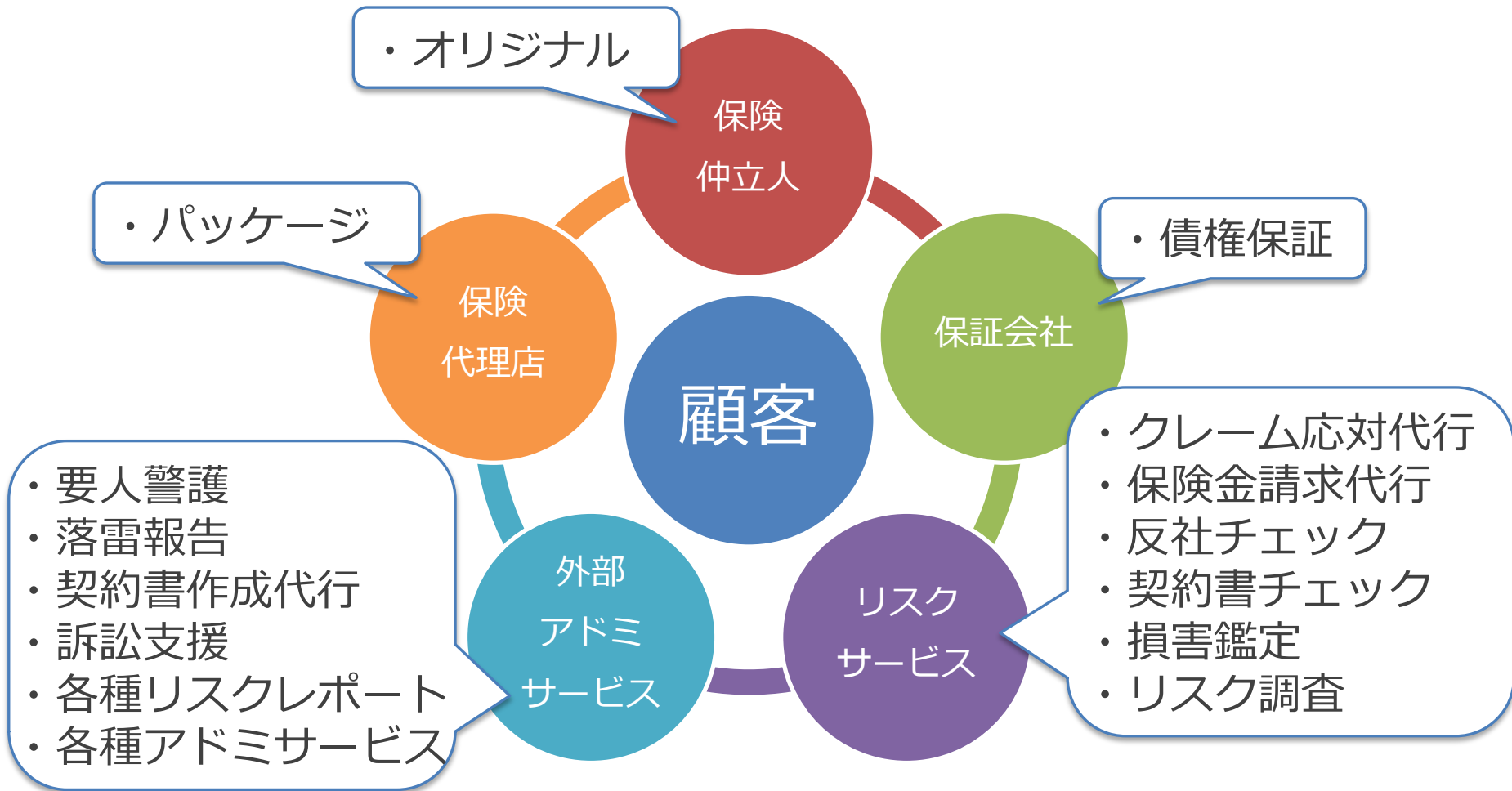
保険組成
保険運用

×

クレーム
事故
トラブルの
対応代行

グループ紹介

リスクのワンストップサービス



自己紹介：介護クレーム対応の専門家

クレーム対応24年間

- ・ セミナー年60回以上
- ・ 4000人以上参加



クレーム対応

プロフィールを編集

シンゾウ/苦情とリスクの専門家
@shinzo_taskeru

【クレーム対応のスキルを現場に】クレーム対応歴18年 | 保険屋→頼まれてクレーム対応→大失敗👉→場数不足→モンスター6000人超面談→ノウハウ発見→対応代行×リスク管理💡 | 日本総陰トラストテクノロジーズ代表取締役 | リスクマネージャー | 裁判所民事調停委員 | 趣味🎮 | 終わらないクレームは相談ください

[自己紹介を翻訳](#)

📍 連絡先など→→ lit.link/shinzo
📅 2021年1月からTwitterを利用しています

1,021 フォロワー中 **1,040** フォロワー

コロナ禍の今だから...
personalbrand.jp



実績紹介：全国450社契約



問題提起

リスクマネジメントは、
「**経営の安定性に関わる**」

Point!

- ・ 現金、労使の問題に直結しています

問題提起；こんな悩みありませんか？

- 部下のトラブル対応がぎこちない
- 事故が起きた後、
保険金がもらえるか不安になる
- クレーマーの対応に困ったことがある

問題提起

原因：リスクマネジメント人材が育たない

【現場介入しないと不安だ】

- ・ **場数不足**

- ・ 口下手、後手後手の対応

- ・ **知識不足**

- ・ 説明をうけてもわからない

- ・ **寄り添い過ぎ**

- ・ とにかく誠意で対応しかすべが無い

私のセミナーで得られるものは、

【介護事業】

リスクマネジメントの

目的とコツがわかる

安全な経営体制を作れる

セミナーはノウハウを学ぶ場です！

ノウハウのポイント

- 1, そもそもリスクマネジメントとは
- 2, 破綻リスクを見直す
- 3, 損害保険を見直す
- 4, 職員を護るための
トラブル対応ルールを決める

そもそもリスクマネジメントとは？

リスクマネジメントとは、
「安心安全して滞在できる場作り」
「**経営の安定**のため」

Point!

- ・ 現金、労使の問題に直結しています

セミナーはノウハウを学ぶ場です！

ノウハウのポイント

- 1, そもそも **リスクマネジメント** とは
- 2, **破綻リスク** を見直す
- 3, 損害保険を見直す
- 4, 職員を護るための
トラブル対応ルールを決める

2-1, クライアントに保険は必要？

「破綻リスク回避」

が損害保険の加入目的

Point!

- ・ 損害保険に加入するときは、
損害保険を忘れる

2-1, クライアントに保険は必要？

企業が破綻する事故とはなにか？

- ハコが**使えなくなる**事故
- **多額の一括現金払い**を要求される事故
- お金を**払ってもらえない**事故
- **介護特有**の事故

2-2, クライアントに保険は必要？

「リスクマップ」

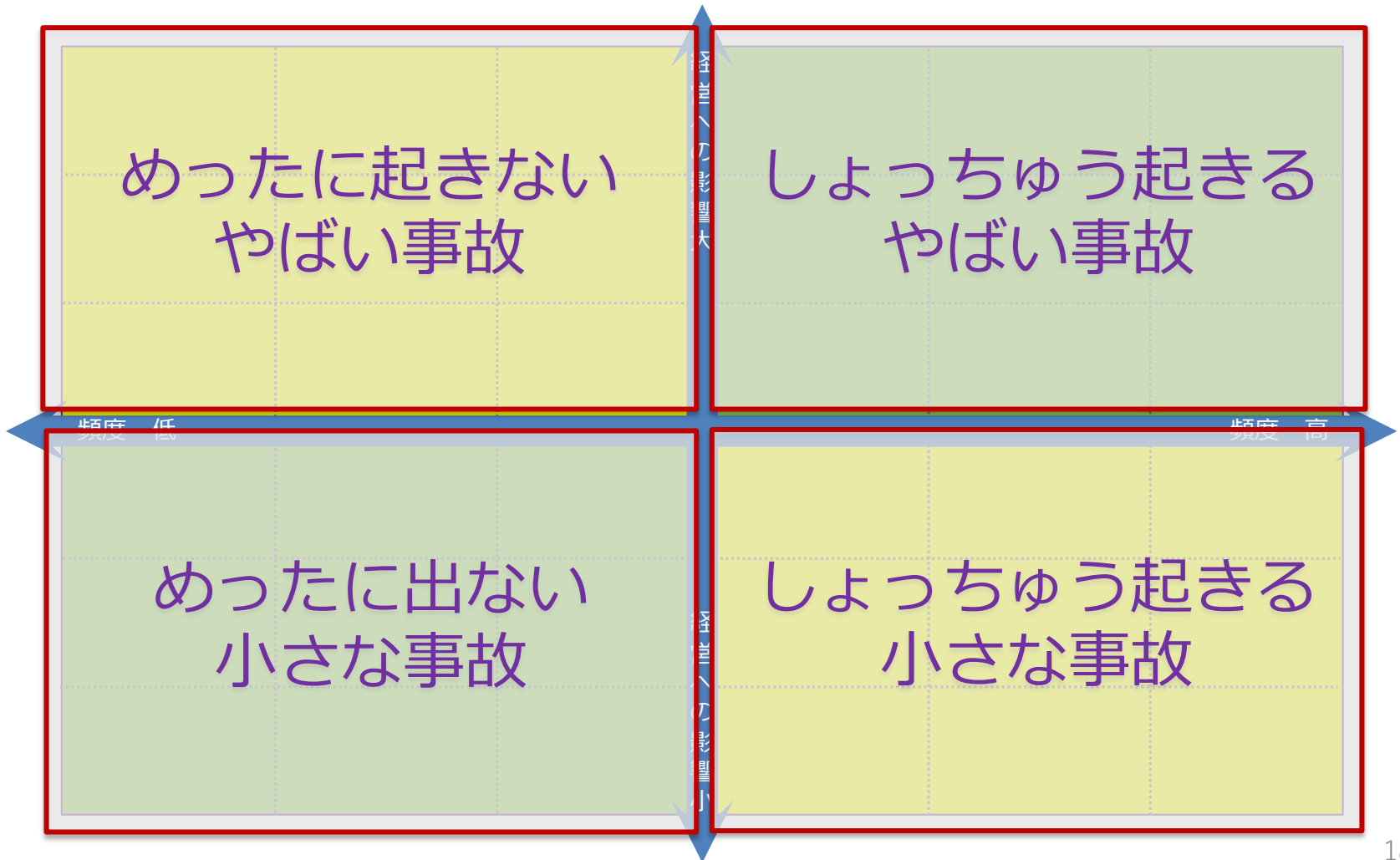
を使って破綻リスクの洗い出し

Point!

- ・クライアントと話すのは
「会社（生活）が止まるとしたら」
どんな事故か

2-2, クライアントに保険は必要？

リスクマップの作り方①

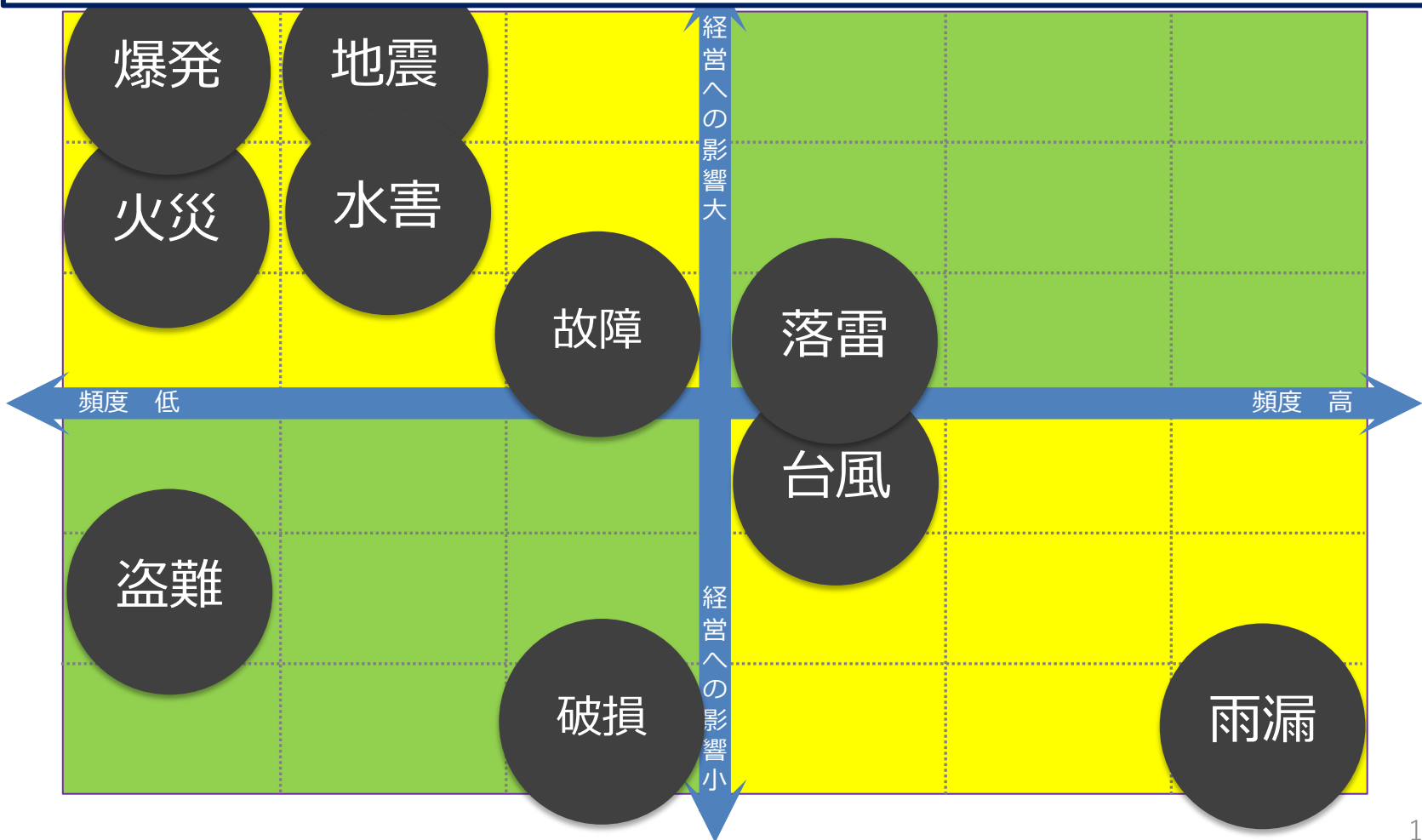


建物事故について。

Q, 過去どんな事故がおきましたか？

Q, その事故は会社にとってやばいですか？

Q, どんな事故が会社にとって危ない事故ですか？

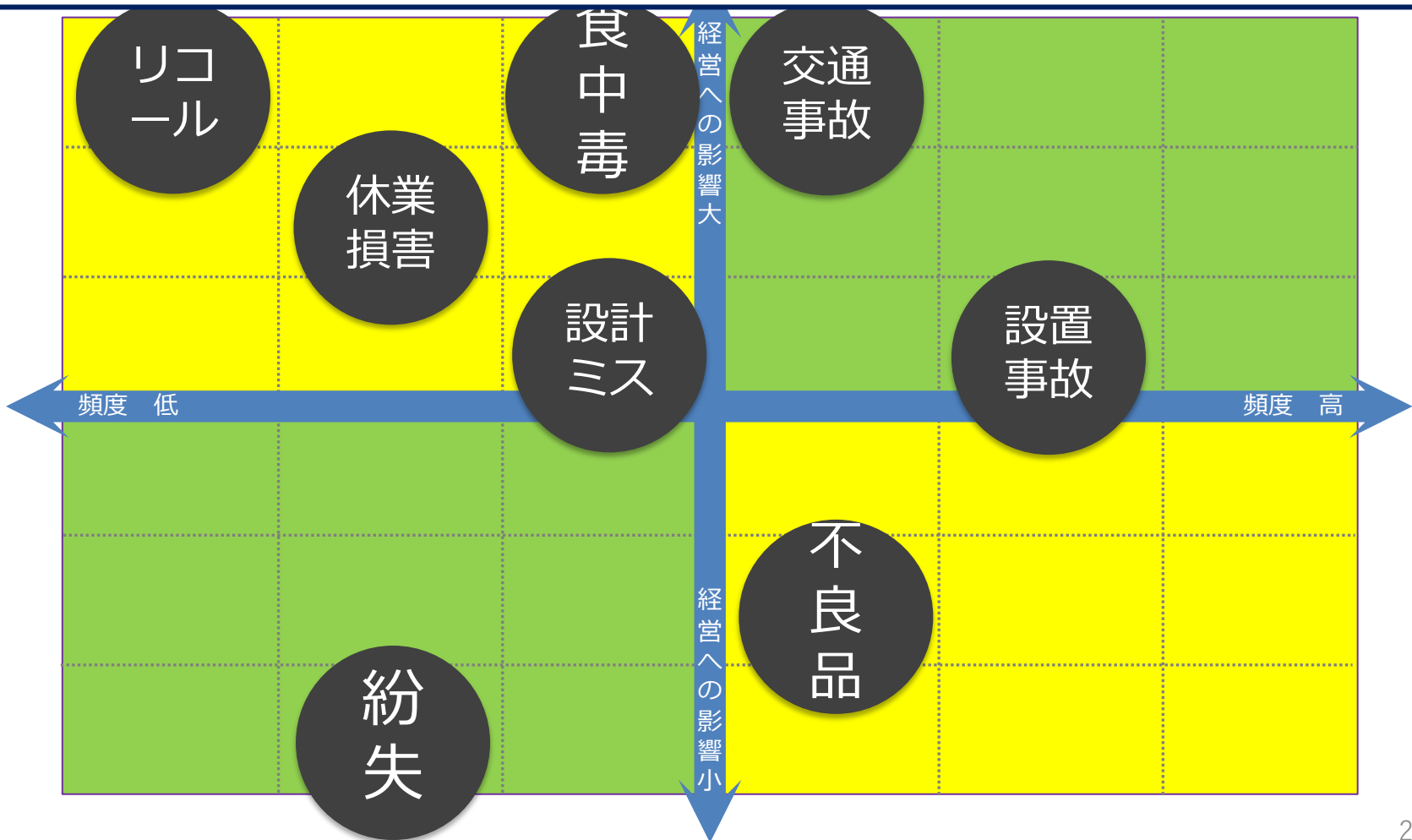


損害賠償事故について

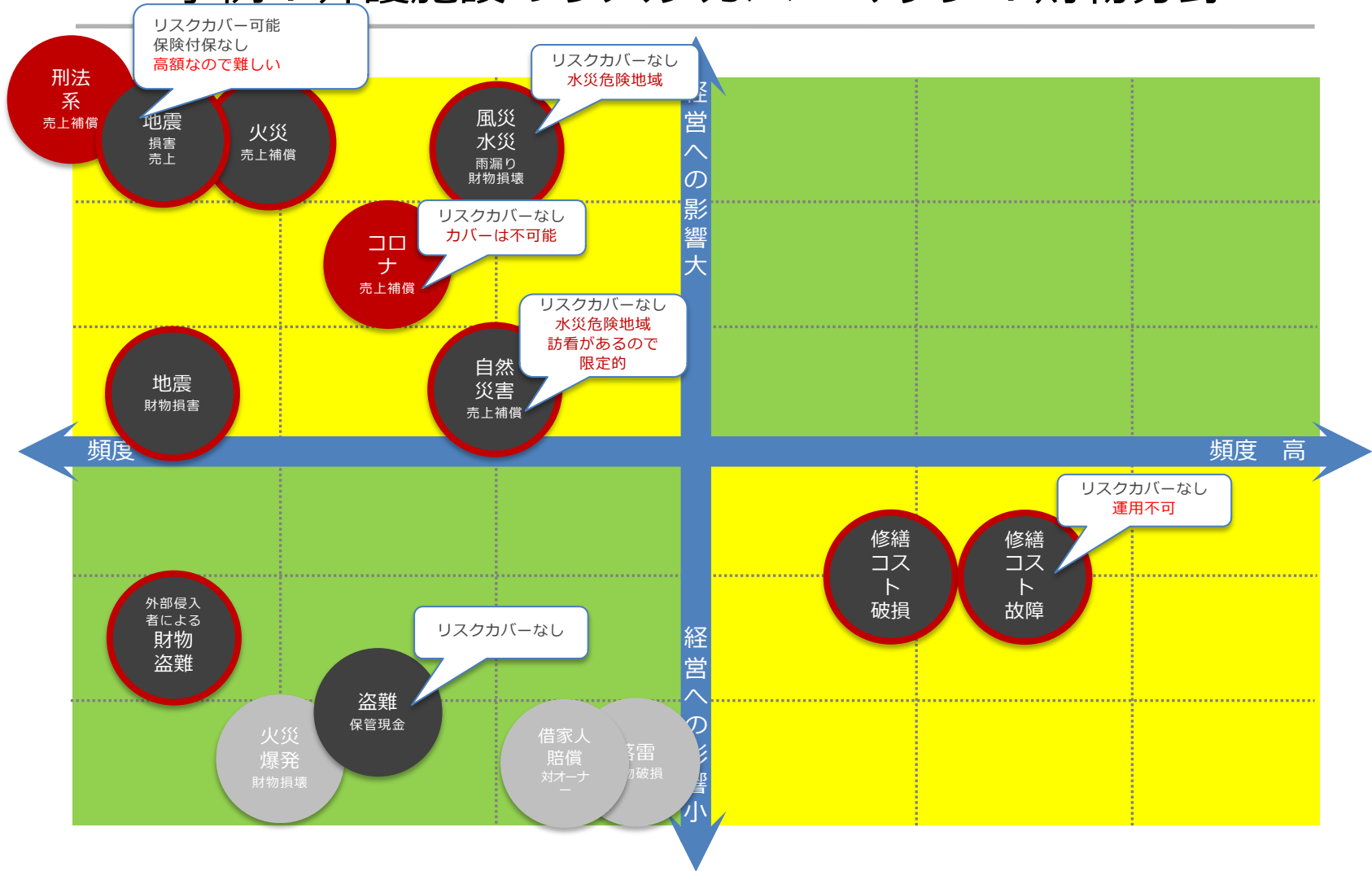
Q,過去どんな事故がおきましたか？

Q,その事故は会社にとってやばいですか？

Q,どんな事故が会社にとって危ない事故ですか？

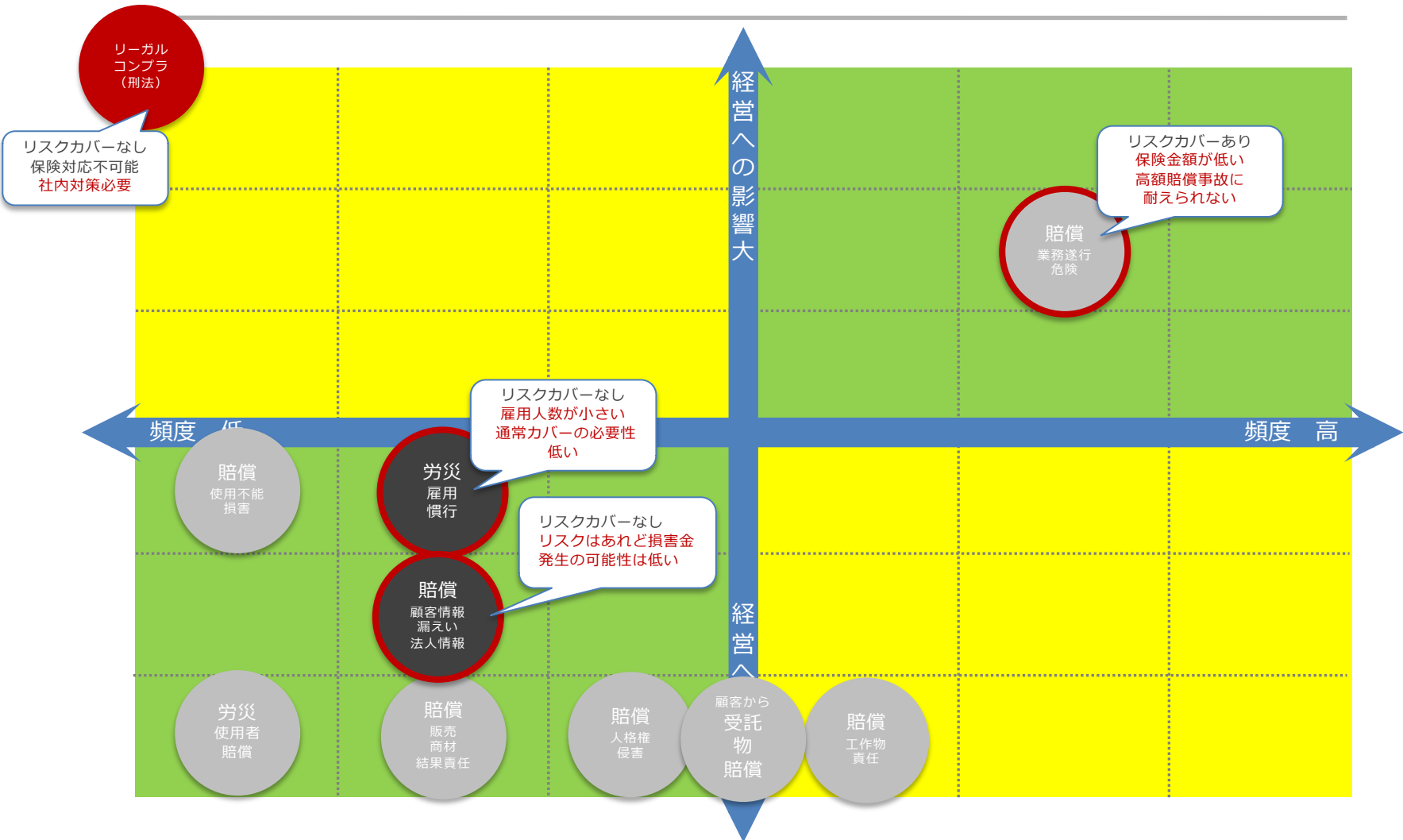


事例：介護施設のリスクカバーマップ：財物分野



弊社提案スキームに合わせてマッピングを行いました

改善：貴社のリスクカバーマップ：賠償分野



ヒアリングした業務内容と賠償保険をマップに反映しました。

そもそもリスクマネジメントとは？

リスクマネジメントとは、
「安心安全して滞在できる場作り」
「**経営の安定**のため」

Point!

- ・ 現金、労使の問題に直結しています

セミナーはノウハウを学ぶ場です！

ノウハウのポイント

- 1, そもそもリスクマネジメントとは
- 2, 破綻リスクを見直す
- 3, 損害保険を見直す
- 4, 職員を護るための
トラブル対応ルールを決める

本日はありがとうございました

← シンゾウ/苦情とリスクの専門家
2,900 件のツイート



プロフィールを編集

シンゾウ/苦情とリスクの専門家

@shinzo_tasukeru

【クレーム対応のスキルを現場に】クレーム対応歴18年 | 保険屋→頼まれてクレーム対応→大失敗🔥→場数不足→モンスター6000人超面談→ノウハウ発見→対応代行×リスク管理💡 | 日本総険トラストテクノロジーズ代表取締役 | リスクマネージャー | 裁判所民事調停委員 | 趣味🗣️ | 終わらないクレームは相談ください

[自己紹介を翻訳](#)

📍 連絡先など→→ lit.link/shinzou

📅 2021年1月からTwitterを利用しています

1,074 フォロー中 993 フォロワー

