

危機対応の流れ

バイアスを回避する個人の力と組織環境

(予兆を感じる→未然防止＝リスクマネジメント :一番！)

1. 発生事象認知

- ❖ 認知できるための知識 臨床的・基準的・规则的
- ❖ 異変に気付けるセンスと余裕
- ❖ 想像力・甘く見ない力・「ちょっとへんだな」力

2. 情報共有・対策策定

- ❖ 念のためにと動ける意識
- ❖ 素直に迅速に動きやすい、報告相談できる環境、しやすい仕組み
- ❖ 情報を受け取る側の意識と環境
- ❖ 正しい危機対応チーム(情報・分析・協議・指揮・決断)

3. 対外・対内対応

- ❖ 被害者優先・被害拡大阻止優先
- ❖ 自組織の利益は「次」
- ❖ 「伝わる」ように
- ❖ 腹をくくる
- ❖ 言えること言えないこと・分かっていること知らないこと区分
- ❖ 準備:情報連絡相手ごとのカスタマイズ

危機対応の各段階におけるコミュニケーション視点からの問題点

	ケース1	ケース2
1. 発生事象の認知 認知バイアス かかりがち		
2. 組織内での 情報共有 対策の策定 コミュニケーションバイアス かかりがち		
3. 対策の実行 対内外への 情報共有・ 情報発信		

コミュニケーション視点から見た危機対応の各段階における問題点

	前橋赤十字病院 VRE事例	杏林大学医学部附属病院 麻しん事例
発生事象認知		
情報共有対策		
対内外情報発信		