

## ★「医療・看護安全委員会」スタート！！★

県南、県央、県北の施設から推薦された委員2名ずつ計6名の構成です。4月8日第1回委員会を開催しました。

当面の活動は、社会経済福祉委員会で調査した結果を基に現状分析をすることや日本看護協会、他県の取組についての情報収集としました。また、協会だよりに「医療・看護安全点検」をシリーズで載せ、会員への啓発を図る予定です。今回は、施設代表者懇話会でお伝えした事故発生時のマスコミ対応についてです。

\*医療・看護安全点検 第1回：事故発生時のマスコミ対応（その1）\*

### 【電話対応のポイントと注意】

1. 基本的にマスコミや官公庁からの電話は個人では決して回答せず、責任者（広報担当者）に回すことを窓口等に徹底する。

#### 以下は実際の応対時の注意点（責任者または担当者として）

2. あわてず、ゆっくり、自分もメモを取りながら話す。

3. まず相手を確認し（社名、名前と部署）、連絡先を必ず聞く。→できればこちらから折り返し電話する

4. 相手の質問を正確に聴き取る（メモを基に確認をとりながら）

5. 答える場合は事実に基づいて回答する。

※事実とは、責任者から公表可とされたことを指す。（何処からの情報か、いつの時点の情報か、確認事項か、未確認か？）

6. わからないことは「調査中」、または「判明次第連絡する」と回答。

（「ノーコメント」、「そんな事実は無い」など決して言わない。事実を隠したり、ごまかそうとしたりは絶対しない。※「ノーコメント」は自由に書いて良いと取られることもある。）

7. 感情的にならない。

8. 誠意を持って、協力的な姿勢で応じる。（敵対視しない。逃げない。待たせない。）

9. 約束を守る。（いつまでに連絡するなど。不要に待たせない。締切時間を考慮する。）

10. 個人的な見方、推測、予測は決して言わない。（個人的な見解と断っても公式見解と取られる。）

→公式見解が出てないときは上記6. と同じ対応。

11. 自分で判断できないときは責任者へまわす。



◆次回は【取材時の注意】を掲載します。どの場合も基本は ①隠さない ②嘘をつかない ③スピーディで的確なリスク対応に尽きます。（文書：担当理事 副島）