

ベビーシッターの **H A S** **安全確保**にむけての取組み



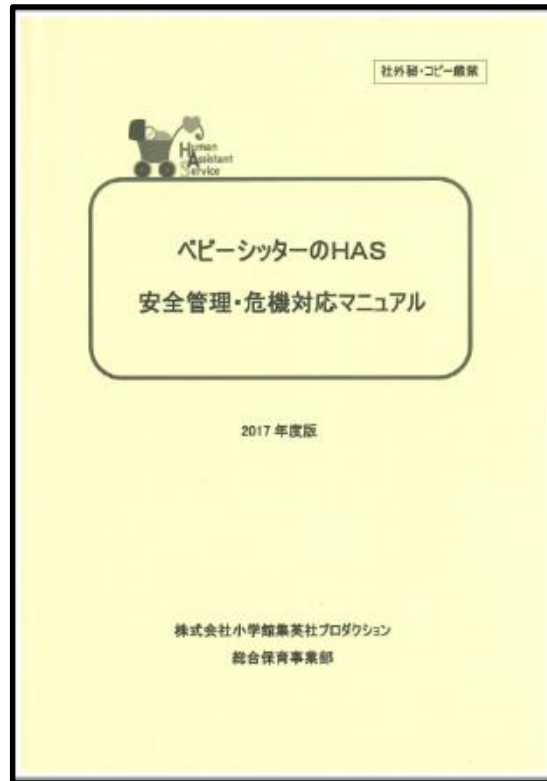
2019年4月11日（木）
株式会社小学館集英社プロダクション

1. 仕組みの改定

2017年4月、サービス内容・料金体系やシステムに至るまで
全体での見直しを図り、より安全性と利便性を高めた新たな体制を
スタートさせました。

- WEBを活用した**会員専用マイページ**、**シッター専用マイページ**を新設し、
ヒューマンエラーによるリスクを低減しました。
- 料金の改定**を行い、**シッターの時給UP** 等待遇面の改善を図りました。
- 「安全管理・危機対応マニュアル」**の全面改定をしました。

「安全管理・危機対応マニュアル」の全面改定（2017年）



安全管理・危機対応マニュアル（A4版）

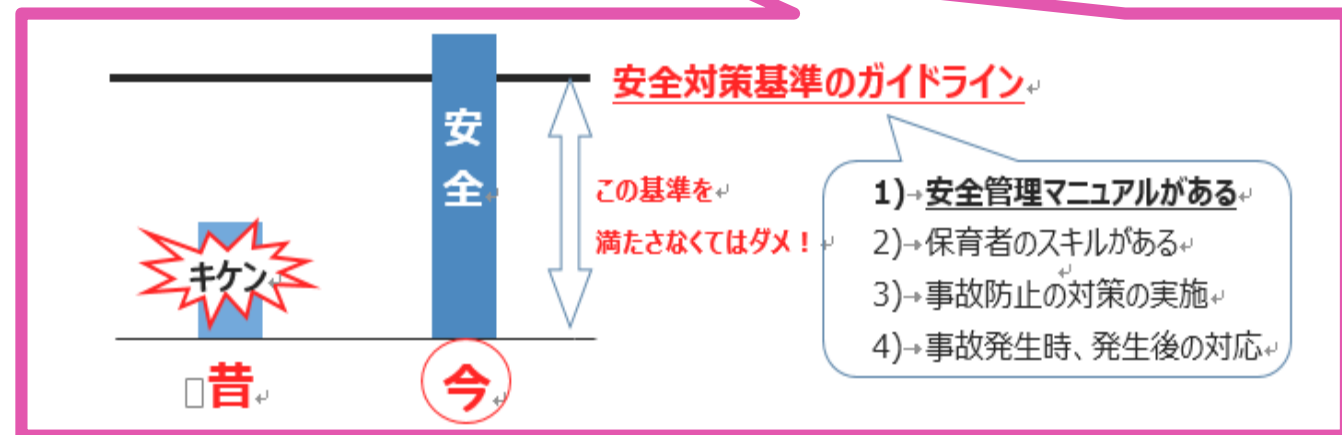
マニュアル改定のポイント

○2016年内閣府令39号

「教育・保育施設等における事故防止及び事故発生時の対応のためのガイドライン」に基づき、「**認可外保育施設**」としての「シッターサービス」に必要な内容を盛り込み作成。



○完成後は、監修いただいた**外部専門家より、わかりやすく説明をしていただきました。**



「あんしん手帳」のリニューアル（2018年）

シッターが一人で稼働する際に、心のよりどころとなる冊子として「あんしん手帳」という小冊子を作っています。これも、2017年の安全マニュアルの改定に伴い、内容をバージョンアップしました。



シッティングで注意すべき点を網羅したかたちで作成し、研修時に配布。

シッターはそれを各自読み直して振り返り、

シッティング上の重要ポイントを正しく理解していたか、

アンケートに答える方式をとって全員で振り返りの機会をもちました。



あんしん手帳（A5版）

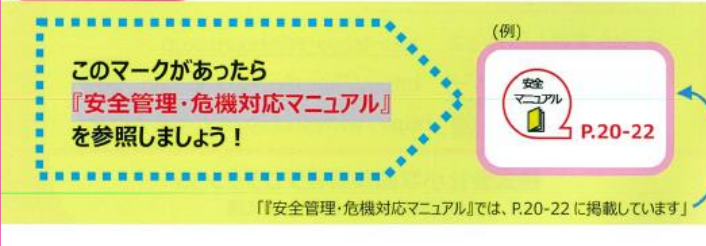
この手帳のつかいかた①

あんしん手帳で、こんなことがチェックできます！

チェック項目	掲載ページ	注目マーク付	
<input type="checkbox"/> 求められるナーチャー・スタッフ像は？	P.3 (<保育理念> <求められるナーチャー・スタッフ像>)		
<input type="checkbox"/> 前日電話で、確認することは？	P.7 (お仕事前日の準備①前日電話)	☀	
<input type="checkbox"/> お仕事前の準備は万全？	安全への心構え	P.4 (HASの安全管理・危機対応方針) P.5 (安全への心構え、ナーチャーのお約束)	☀
	持ち物	裏表紙 (ナーチャーの持ち物リスト)	☀
	身だしなみ	P.8 (お仕事前日の準備②ナーチャーの身だしなみ)	☀
<input type="checkbox"/> シッティングではどんなことに気をつける？	P.9-12 (シッティング時の<注意1><2>) 裏表紙 (『おやすみチェック』)	☀	
<input type="checkbox"/> 送迎時はどんなことに気をつける？	P.13, 14 (送迎時の注意点)	☀	
<input type="checkbox"/> お仕事終了時にすることは？	P.15 (お仕事終了時の注意点)	☀	
<input type="checkbox"/> HAS本部に連絡するのはどんなとき？	P.6 (こんな時は必ずHAS本部へ連絡を！)	☀	
<input type="checkbox"/> もし、事故や災害が発生したら？	P.16,17 (災害時の危機管理) P.18-20 (緊急時フローチャート) P.21 (災害用伝言サービス「171」web171)) P.22 (緊急時対応シート 119番・110番)		

この手帳のつかいかた②

このマークがあったら『安全管理・危機対応マニュアル』を参照しましょう！



『安全管理・危機対応マニュアル』では、P.20-22に掲載しています

2. スタッフの育成 <危機管理意識の向上と維持のために>



内閣府発令の「教育・保育施設等における事故防止及び事故発生時の対応のためのガイドライン」に基づき、**東京都認可外保育施設**として確かな**安全基準**を満たした**シッターサービス**をご提供するべく、全スタッフのリスクマネジメント意識の向上を目的とした各種研修を実施しております。

◇リスクマネジメント研修

2014年よりスタート。年2回（6月、1月）、全ナーチャー参加型の研修として、保育の安全に関する専門家を招いて実施しています。

研修テーマは年度毎に設定していますが、昨年度は

- ①「安全管理・危機対応マニュアル」をもとに、“安全管理・危機対応の基本方針”の共有
- ②小児救命処置の基礎、シッティング時の緊急対応（ロールプレイング）を行いました。



<危機管理意識の向上と維持のために>



◇ヒヤリハットの収集→集計→フィードバック

2015年度より、シッティング時の**ヒヤリハット**を**収集・数値化**しており、毎年6月のリスクマネジメント研修では、前年度に起きたことの傾向や注意点をシッターへ**フィードバック**しています。



2018年1月のリスクマネジメント研修では、これまでのシッティングで**ヒヤリとした経験**を各自付箋に書き出し、**グループで話し合うワークショップ**を行いました。

後日その結果を本部がまとめ集計し、会報誌「ナーチャ通信」で全シッター向けにフィードバックをいたしました。

次ページは、フィードバックした紙面です →

(ご参考) 2018年3月号ナーチャー通信より抜粋

1月のリスクマネジメント研修にて、参加したナーチャーから、これまでのシッティングでヒヤリとした経験を書き出し、グループで話し合うワークショップを行いました。後日その結果を本部がまとめ、集計し、この紙面でフィードバックをいたしました。

1-② (1)お昼寝時、(2)お食事時、(3)頭を打つ等 のヒヤリハット (まとめ)

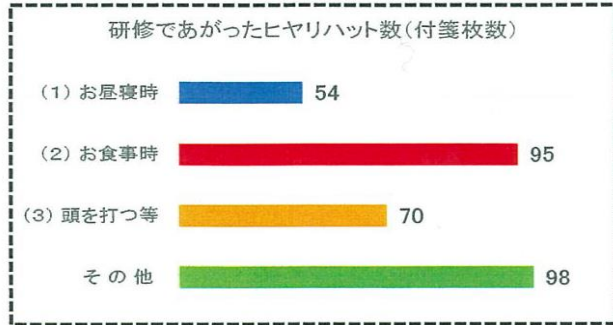
上記3テーマのヒヤリハットについて、三日間あわせて合計20のグループで話し合いの場がもたれました。進行の関係で発表時間に制限が設けられ、せつかくの発表が途中で終了となりました。グループもあり、申し訳ございませんでした。

研修終了後、HAS本部では20枚の模造紙をあらためて1枚ずつ拝見し、その後スタッフ総出で全体のとりまとめ作業を行いました。今回のナーチャー通信では、そのまとめた結果(全体像)をご報告いたします。テーマごとのヒヤリハットの傾向や特徴をご確認ください。

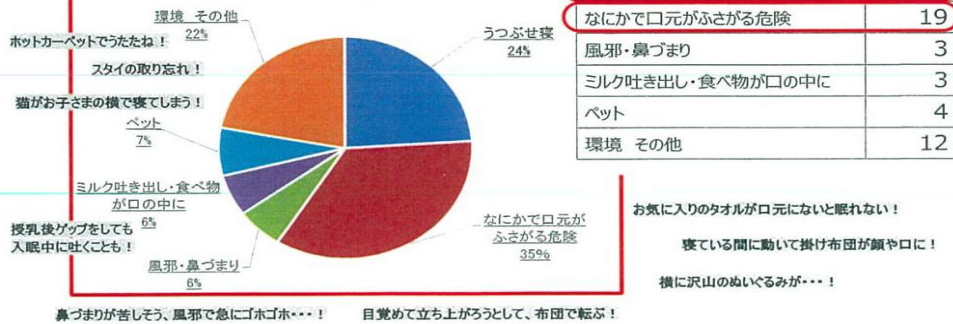
なお、(1)(2)(3)それぞれの内容詳細および「その他」のヒヤリハットについては、今後も順次詳しくご紹介させていただきます。

ナーチャーさんが書いてくださったにはヒヤリハットには、遠藤先生も感心されるような「危機管理上の良い視点」が沢山ありました！これからも皆で共有していきましょう！

★参加ナーチャーさんから出されたヒヤリハットの集計結果



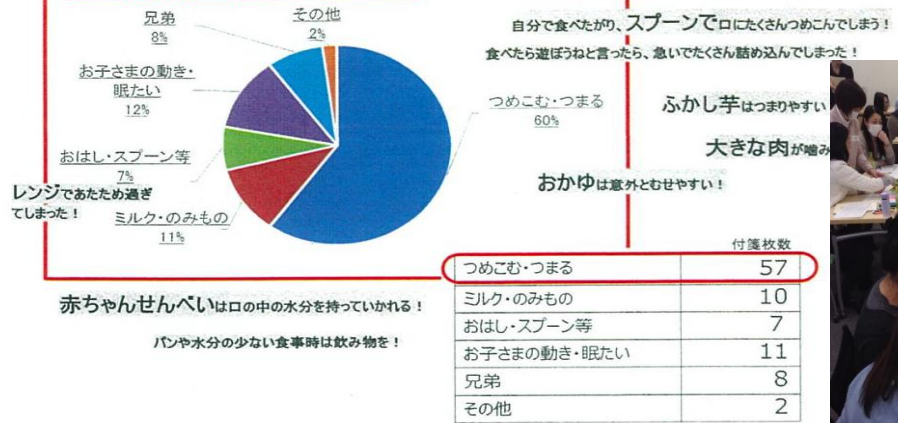
(1)お昼寝時のヒヤリハット



弟に氣を取られていたら、兄がグミを口いっぱいに...

赤ちゃんが寝ている横で兄が走り回る！

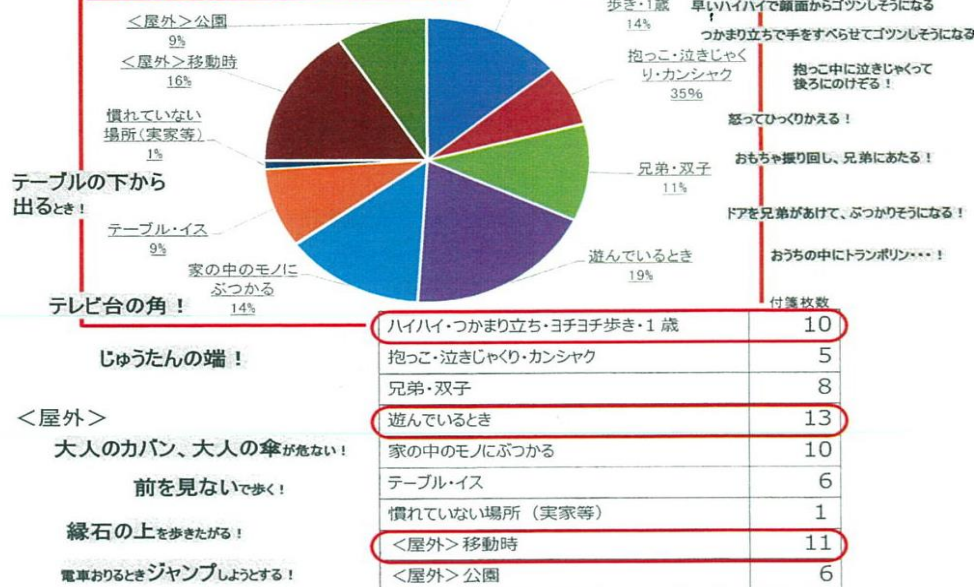
(2)お食事時のヒヤリハット



赤ちゃんせんべいは口の中の水分を持っていかれる！

パンや水分の少ない食事時は飲み物を！

(3)頭を打つ等のヒヤリハット



<屋外>

大人のカバン、大人の傘が危ない！

前を見ないで歩く！

縁石の上を歩きたがる！

電車おるときジャンプしようとする！



<危機管理意識の向上と維持のために>



その他の研修

<社内研修>

- ◇フォローアップ研修 登録後1年のナーチャ向けにシッティングの基本、安全管理・危機対応、楽習保育（あそび）、ディスカッション
- ◇普通救命講習 全シッターに、3年に1回、消防署での救命講習の受講を義務付けています。
- ◇アクティブナーチャー研修 専門家を招いて60代のナーチャーを対象とした研修です。アクティブリスニング（積極的傾聴）について/胎児期からの発達理解・共有型しつけロコモティブシンドローム予防の講義とワークショップ
- ◇海外研修 毎年1回、勤続年数・稼動状況等から数名ずつを選定。海外の保育施設を視察し、実際に保育現場に入って現地の保育を体験



<社外研修>

- ◆公益社団法人全国保育サービス協会 認定ベビーシッター養成研修・現任研修
- ◆東京都居宅訪問型保育基礎研修・補足研修・ガイダンス研修
- ◆認可外保育施設職員テーマ別研修 東京都主催の認可外保育施設設置者向け研修 年2回希望者参加



3. シッティング時の配慮事項の徹底！

<重大事故につながる危険な事態TOP3>の全スタッフへの浸透



<窒息・アレルギー反応・頭を打つ> 重大事故につながる危険な事態TOP3とされています。

この3点をふまえ、HASでは次のことを全員で徹底しています。

- ① 食事時の「気道閉そく（誤えん）」に注意！
- ② 食べ物・飲み物については、指定のもの以外は差し上げません。
- ③ 睡眠時のうつ伏せ寝は必ずあおむけ寝に直し、
5分毎に「おやすみチェック」という独自の名称で、7項目のチェックをしています。
- ④ 入浴時・水回りも溺水の危険大なので、水の近くでは絶対に目を離さない。
- ⑤ 転倒・転落での「頭を打つ」は危険⇒首から上のケガは速やかにHAS本部へ連絡を！

The image shows a page from the 'あんしん手帳' (Safety Handbook) with the following content:

- 3. シッティング時の注意<1>...「重大事故を防ぐ！」** (P.19)
- 重大事故につながる危険な事態 TOP3**
 - 窒息 (乳幼児が誤飲した食べ物)
 - アレルギー反応
 - 頭を打つ
- ①食事時...気道閉そく(誤えん)に注意!**
 - 「軽い誤えんは、ひんぱんに起こっています」
 - 子どもの正面に合ったタイミングで食べさせましょう。
 - ※水分を適切に飲ませましょう。
 - ※眠っていないか確認しましょう。
 - ※強く促しているか確認しましょう。
 - ※乳児の発達による誤えんは、食事後しばらくしてから起こることもあります。
 - ※無事に食べ終わった後も安心せず、異変に気がつくことが大切！(早期発見が大事)
 - ※一人で食べられる子どもでも、食事中はしっかり見守りましょう。
- ②食べ物・飲み物...アレルギー反応(アナフィラキシー)に注意!**
 - 「指定の飲食物以外は差し上げません」
 - ※お子さまのアレルギー情報(アレルギー)を確認しましょう(必須)
 - ※自己の責任でアレルギーを把握しましょう。
 - ※アレルギーの有無に関わらず、アレルギー指定以外の飲食物はNG!
 - ※子どもがこれを食べたいと要求したら、まず指定の飲食物を確認しましょう。
 - ※指定されていない食べ物も入る可能性があります。
 - ※アレルギーと一緒に食事される場合は、アレルギー食品を持ち込まないようお願いします。
- ③睡眠時...うつ伏せ寝はNGです! =>仰向け寝に直しましょう! >>**
 - 「うつ伏せ寝はこいつ状態」
 - 「このように、うつ伏せ寝をしていて寝る場合、仰向けに直すようにしましょう。」
 - 「この状態も危険です!」
 - 睡眠中は仰向けにし、子どもを1人にさせない
 - ※寝具物がない中寝かしつけましょう。
 - ※寝具物がない場合(おもちゃや枕の物等)を置かないようにしましょう。
 - ※よだれかけ(スタイ)ははずしましょう。
 - ※掛け物が顔にかかるように注意しましょう。
 - ※窒息を発生させている状態を発生させないようにしましょう。
 - ※完睡後(5分後)に子どもの呼吸・体位・睡眠状態を確認しましょう。
- ④入浴時・水回り...溺水(おぼれる)の危険大!**
 - 「水の近くでは絶対に子どもから目を離さない」
 - 子どもは、数cmの水深でもおぼれることがあります。
 - ※浴室の入り口は子どもが容易に開けられないよう
 - ※換気扇など、大人が安全に閉鎖することが必要です
 - ※浴槽・洗面台・トイレなど、浴室全体を子どもが容易に開けられないようしましょう
 - ※洗面台・トイレなど、浴室全体を子どもが容易に開けられないようしましょう
 - ※浴室のドアは、浴室全体を子どもが容易に開けられないようしましょう
 - ※浴室のドアは、浴室全体を子どもが容易に開けられないようしましょう
- 「おやすみチェック」**
 - 次の7項目を確認しましょう (P.56-57)
 - 1 姿勢は仰向けになっていますか?
 - 【注:うつ伏せは仰向けに直しましょう】
 - 2 呼吸はしていますか?
 - 3 顔色はよいですか?
 - 4 咳・鼻づまりはないですか?
 - 5 嘔吐はしていませんか?
 - 6 熱はないですか?
 - 7 布団などが顔にかかっていませんか?
- <チェック間隔> 5分に1回 確認する**
- <対象年齢> 3歳まで(=4歳未満)**
- ※4歳以上であっても、体調が万全でない場合などは行う
- <記録方法> ナーチャレポットのおやすみチェック欄に必ず記載する**
- 0 15 30 45 60 時間
- 戻す 半戻す

あんしん手帳より→



4. 良好なコミュニケーション

基本的に1対1で保育するシッターサービスは、個々のシッターのスキルやコンディションが万全な中で提供されなくてはならず、そのためには「**シッターとHAS本部との日々の良好なコミュニケーションと確かな信頼関係の構築がこの事業の根幹である**」と認識しております。

全体へ向けての連絡事項や注意喚起が必要な事態、および研修開催報告等は毎月発行する『**ナーチャー通信**』の郵送と、**シッター専用のWebマイページ**にて伝達しています。

年に一回、シッター一人ずつとの個人面談では年間の稼働状況の振り返りをしつつ、改めての感謝の気持ちを伝える場としています。昨年度は全員を招いての親睦会を開催しました。

一人ひとりのスタッフが「ベビーシッターのHAS」の大切な“人財”であることを認識でき、保育のプロとして一層のやりがいと自信をもって稼働してもらえるチームであり続けることが、本事業では大切と思っております。



5. 全社的な取り組み

① 事業部内・・・「リスクマネジメント委員会」

ベビーシッターのHASの所属する総合保育事業部内に設置されています。

月に一度、保育園の担当者とベビーシッターの担当者がリスクマネジメントの観点から報告をし合い、リスク委員全員で対処法を検討する時間を設けています。

本委員会では、現場のシッターや保育士のみならず、サポート役の本部スタッフのリスクマネジメント意識こそ高くなければならぬため、部内の危機管理意識高揚のための工夫等も企画実行しております。

② 全 社・・・・・・「安全推進監査室」

全社の安全管理部門として設置されています。その部署の担当者が、毎年保育園を訪問し危険がないかを確認する監査をしております。

ベビーシッターのHASについても、お客様の御宅へあがることは難しいため、「送迎サービス」にそと同行するかたちで、一昨年と昨年、2件ずつ観察してもらいました。実施にあたっては事前に、お客さまと当該ナーチャーにはあらかじめ別の部署の社員が同行することも了承を得ています。

- 監査の目的：2017年に作成した「安全管理・危機対応マニュアル」と2018年の「あんしん手帳」に送迎時の注意点を細かく規定しており、その通りに運用できているかの状況確認。
- 監査の結果：マニュアル内容と著しく異なる行動はなかったとのことですが、マニュアルでは細かく定義できないオーダー毎の注意点や気遣い、工夫も必要で、都度細やかに伝えていく必要があり、ナーチャーとのより密な情報共有方法については今後の課題となっています。