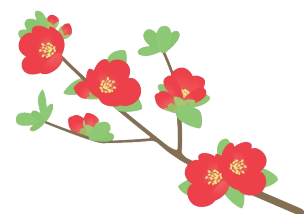


「報告・連絡・相談・確認」の重要性

2024年が明けて数日しかたっていませんが、元旦から心痛める出来事が起きてしまい、いのち、そして、生きていくことについて改めて深く考えさせられています。

そのような辛い報道の中でも、日航機の事故における379名の避難活動での機長以下キャビンアテンダントの方々の判断能力と意思決定と素早い動きで、すべての方の命を救ったのは、奇跡としか言いようがありません。



〈今回の事故から得られる教訓〉

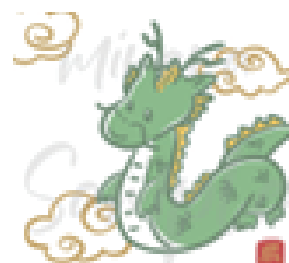
- ・ 常日頃からのトレーニングがいかに重要なのか、
- ・ 何秒かの遅れが大きな問題をさらに「大惨事」にまで発展させてしまうこと、
- ・ 普段からエビデンスに基づいた訓練に裏打ちされた素早い判断と行動力が、問題を最小のダメージに抑えてくれること

今回の日航機のクルーの方々の人命を救う質の高い行動は、日頃の徹底した「報告・連絡・相談・確認」をチームで積み重ねたトレーニングのたまものだと思います。

でのひらでも、今年はさらに「**確認の確認**」を徹底していきましょう。

- ・ 分からないことは、とことん聞く
- ・ 自分が納得できた上でご利用者さまに関わる
- ・ ご利用者さまへのサービスの内容が一貫されたものになる
- ・ そして「利他の精神」で紡ぐつながりを大切にする

今年は、そのための仕組みや体制を調べていきたいと思います。
みなさんと一緒に考えて、一緒に創り上げていきましょう。
本年もどうぞよろしくお願い致します。



2024年 1月 10日

呉 静恵

