



## 初期対応が重要です!

事故によるトラブルの多くは初期対応の不備にあると言っても過言ではありません。初期対応を適切に行い誠意を示すことで、トラブルが一転、更なるファンになっていただけることに繋がります。

大好きなテニスが、嫌な思い出にならないよう、私たちは全力を尽くさなければいけません。事故発生時が最初の分かれ目であることを肝に銘じましょう。

### 1. まずは怪我をされた方の対応をしましょう

転んだ、ボールがぶつかった等、事故には様々なパターンや度合いがあります。さほどシリアスな事態ではない場合、多くの方は恥ずかしさもあり、「大丈夫です」と、仰います。だからといって、「ではベンチで休んでいてください」などと放置したり、「気になるようようでしたら病院へ行ってください」とご本人に下駄を預けてはいけません。

事故の状況、ご本人様の症状をしっかり見極め、適切な応急処置を施しましょう。軽度であると判断した場合も、フロントスタッフに取り次ぐなど、必ずケアをしてください。後で、「あの時、何もしてくれなかった」「放っておかれた」とトラブルに発展することも少なくありません。

また、CPR(心肺蘇生)やAED使用については、行うことによるリスクよりも、何もなかったことの責任を問われることが増えてきています。処置に自信のある無いかかわらず、出来る限りの対応をすることが重要です。もちろん、正しい応急処置を施せるよう、日頃からのスタッフ研修が重要なのは言うまでもありません。

また病院までお連れする、ご自宅までお送りするなどの対応も必要です。

### 2. 適切なお説明をしましょう

事故発生時は、ご本人もスタッフも若干のパニック状態にあることが多いものです。そのような状況下においては、それぞれが情緒的に物事を捉える傾向にあり、保険に関する説明等も正しく伝わりにくいものです。

また、すべてのスタッフが、その施設の加入している保険について正しく理解しているとは限りません。中途半端な理解のままに「保険で出ますので」と説明してしまうことは、「あの時、全部保険で出ると言ったじゃないか」など、後のトラブルに繋がりがねません。

事故発生直後は、怪我の対応に注力し、保険関係の説明は正しい知識を保有するスタッフ、責任者に委ねましょう。また、怪我をされた方に、いきなり「保険で対応しますので」との説明は人間味を欠き、「保険に任せてお終りか!」と気分を害されることもありますので注意が必要です。

### 3. アフターフォローを忘れずに

怪我をされた方には、当日や次の日、状況に応じて、お電話

等にてお見舞い、ご様子をお聞きしましょう。

その後の状況を把握することは、以降の対応に重要であると同時に、お客様へ誠意も伝わります。怪我が長引く場合は、1ヶ月毎にお電話する等、途切れずにフォローをしましょう。完治した際の保険の手続きや再入会のご案内にも繋がります。

どんなに安全管理体制を整えても、事故ゼロの実現は難しいものです。残念ながら事故が起きてしまった場合、あなたはどうに対応していますか?

事故に関するトラブルは、事故発生時の初期対応に起因することが少なくありません。

いざという時、困らないように事故の初期対応について体制を整えておきましょう。

## 気をつけましょう!この季節

秋も深まり、徐々に冬に近づく季節です。気温も日に日に下がり、怪我の発生率が上がります。ぜひご注意ください。

### 1. 体操も冬バージョンへ

事前に手首足首のストレッチをしっかりと、その後軽いジョギング、そして、しっかり体操を行いましょう。夏場よりも若干長めが良いかと思えます。

レッスンに遅れて入った方にも体操を徹底しましょう。体操方法の掲示をし、その前を体操コーナーにしても良いでしょう。

### 2. 段階的に負荷を上げましょう

早く温まるようにと、急激に負荷を上げることは、心肺系に過度な負担が掛かる可能性がありますので禁物です。運動負荷は徐々にあげましょう。ミニラリーをしながら細かく足踏みをするなど、少しずつ負荷を上げることが重要です。

### 3. 動静が極端にならないドリルを

一気に動いて汗をかき、その後待ち時間が多いようなドリルでは体が冷えてしまいます。適度な運動量が持続するようなドリルの工夫をしましょう。

### 4. コートコンディションに注意

夜露、朝露でコートが滑らないかなど、コートコンディションの確認をしましょう。また、気温が低いと雨天後の乾燥にも時間が掛かりますので注意を。

### 5. 服装は重ね着で

服装は、体調や体の温まり具合によって調節のしやすい重ね着を勧めましょう。分厚いベンチコートの下は薄いウェア1枚といった格好では、温度調節も出来ませんし、良いプレーも出来ません。

重ね着での調節が有効です。また最近には体に密着したタイプのスポーツインナーも多く発売されていますので、試してみるのも良いかと思えます。