

# Business

# Risk Management

リスクマネジャーのための情報誌

2006

6

June

第1特集 PRM 企業リスクマネジメント

安いだけではもう売れない!!

究極のCSを目指す

## ホスピタリティ・ マネジメント入門

第2特集 MCO 企業内コンサルタント養成

リスクマネジャーのための  
プレゼンテーション技術

聴き手を惹きつける

“魅せ方” “話し方”

【リスクマネジャーのための法律講座】

公益通報者保護法



# Q & A

## 「ケアマネジャーは利用者のリスクマネジャー」

### Q

私は、居宅介護支援事業所のケアマネジャーです。先日、次のような苦情をうけました。

「週2回透析のためヘルパーに車椅子で病院に送迎をしてもらいますが、ヘルパーが変わることが多く、その度に道順を教えなければならぬから困る。さらに中にはサンダル履きで来て車椅子を乱暴に押すヘル

パーがいて不安になる」

こうした苦情がケアマネジャーに寄せられた場合のリスクは、どのように考えればよいでしょうか？



### A

直接的なリスクは「サンダル履きで乱暴に車椅子を押すヘルパーがいる」ということでしょう。また間接的なリスクとして「ヘルパーが変わることが多い」ということも考えられます。道順だけでなく利用者の状態を把握するのに障害になりやすいですからです。そもそももっとも大切なケアマネジメント業務の本質的なリスクとして、「利用者からの苦情をヘルパーの事業所にどのように改善要請として伝えるか」ということがあげられます。

では具体的に見ていきましょう。ヘルパーのサンダル履きでの移送は、車椅子から診察台への移乗の際などにヘルパーが足を滑らせて利用者が転倒する危険性ははらんでいます。さらに突発的な対応を必要とする際にも、サンダル履きでは対処が遅れてしまったり、事故を引き起こしたりしかねません。これが直接的リスクです。

そして、この直接的な事故のリスク発生確率を高めてしまう要因として、

「ヘルパーが変わることが多い」という点があげられます。

ヘルパーが変わっても、申し送りの徹底やヘルパーの教育などによって、業務の標準化が可能であればリスクを軽減できますが、もしこうしたヘルパー間での情報共有や標準化が難しい場合には、直接的なリスクの発生確率を高めてしまいかねません。このため間接的なリスクと考えられます。

さらにケアマネジャーの本質的なリスクを考える必要があります。こうした苦情がケアマネジャーに寄せられても、この苦情をもしヘルパーの事業所に伝えずに改善要請をしないでおくと、「利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない」と

いう運営基準（「指定居宅介護支援等の人員及び運営に関する基準」）に抵触する可能性があります。

仮にヘルパーがサンダル履きのまま移送を続けて重大な事故につながり、過失との因果関係が認められた場合には、ケアマネジャーは責任を問われて、指定基準の取消しや損害賠償が発生する可能性もあります。この点がケアマネジャーの本質的なリスクと考える必要があります。

ケアマネジャーは利用者の事故を防止できる立場にありますから、利用者のリスクマネジャーであってほしいものです。

オフィス・アサノ／代表

**浅野 睦** Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。

