

リスク時代を切り拓く ビジネススキル&マネジメント情報誌

Business Risk Management

2007

10

October

特集

“働き方”のリスクマネジメント

ワークライフバランス 成功術

Life?

【新連載】

業界別リスクマネジメント講座

介護業界

【好評連載】

ケースで学ぶコーチング

「マネジメント」と「コントロール」

ミドルマネジャーのための教養講座

ジェフリー・ムーアのキャズム理論

Work?

医療・介護リスク

Q&A

突発的な事故への対応方法



Q

100名定員の特別養護老人ホームにて、介護主任として現場の管理をしています。先日、認知症の利用者が転倒してしまい、頭部を強く打ち意識を失ってしまいました。発見者は慌ててしまい、何をしてもよかわからない状態でした。たまたま通りかかった看護師が応急処置をしたものの、誰も救急車の要請電話をしておらず、病院への搬送が遅くなってしまいました。幸いにも命に別状はなく、後遺症もなかったため大事には至らなかったのですが、もし大きな怪我だった場合を考えると大変恐ろしい出来事でした。マニュアルには「第一発見者が救急車に電話をする」となっていますが、第一発見者は最近勤め始めた非常勤職員だったため、パニックになってしまったようです。こういう場合の対応方法を教えていただきたいと思います。

A

突然事故が生じて、慣れないスタッフが発見者となると、このようなことが起きてしまうことがあります。発見者は誰になるかわかりませんので、マニュアルで第一発見者に重要な役割を担わせることは避けるべきです。右のフロー図を参考にしてみてください。

初期対応として大切なポイントは、第一発見者がまず行うことは何か（シンプルに）、救急車の手配は誰が行うか、事業責任者への連絡を誰が行うか、監督官庁、警察など関係機関、ご家族様への連絡を誰が行うか、などをあらかじめ決めておくことです。特に外部への連絡は担当者一人を決めて、窓口を一本化しておく必要があります。

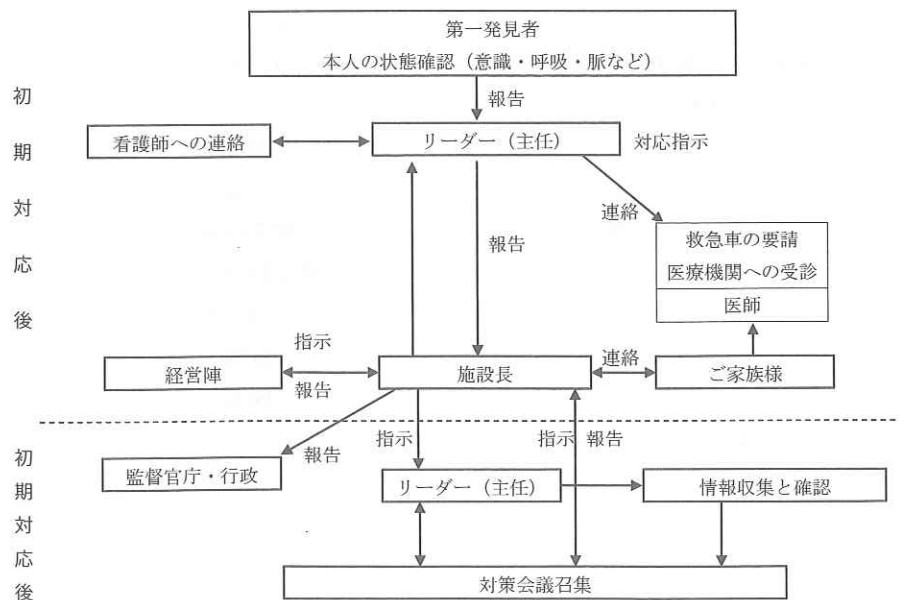
誰が、何を、いつの段階で行うかが明確になれば、そのことを訓練によって必ずシミュレーションする必要があります。訓練をせずに実際に事故に遭遇すると、自分の役割がわからなくなってしまふことがよくあります。最低限、日頃から「もしあなたが第一発見者になったら、まず誰に何をするのか？」という問いかけをしておく必要があります。

さらに初期対応後についても事故原

因の調査や情報収集について、役割を決めて対策会議などを招集し、事故の

再発防止につなげます。

事故発生時の対応（昼間）



PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング/代表取締役社長

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。近著に『変革期の介護ビジネス』（学陽書房）

