

● ビジネスリスクマネジメント
Business

February 2009

2

Risk Management

第1特集

「雇用」の リスクマネジメント



第2特集

人間関係を良好にする 雑談のテクニック

新連載

小山龍介のブックガイド
Broaden Your Horizon!!

【好評連載】

ミドルマネジャーのための法律講座
「訴訟リスク」のマネジメント

中小企業のための
実戦マーケティング戦略入門

コミュニケーション・リスクマネジメント
“板挟み”を脱して上下に“影響力”をもたらす
ミドルマネジャーの対話力

ミドルマネジャーのための教養講座
フレームワーク思考の実際①

Q&A

介護の訴訟リスクマネジメント 5つのポイント



最近、介護事故による訴訟が頻発しているようで、ヘルパーに損害賠償命令が出たニュースも耳にしました。利用者のために懸命に介護をしていますが、もしちょっとした不注意で訴えられるのだとしたら、この仕事をこのまま続けてよいのか、心配になります。どのようなことに気をつければよいのでしょうか？



最近の判例では事業者の過失や責任だけでなく現場の介護職員の過失が認められ、ヘルパー個人にも損害賠償が命じられています。報道を通じて、介護職員個人にも賠償責任がおよぶ可能性があることを知られた方は多いのではないのでしょうか。こうした事業環境に対して、事業者や介護職員はどのように対応すべきか、現場の職員に過失が問われるケースとはどのような場合かを考えてみます。

- ①計画に沿った介護であるか
- ②利用者の状況や要望を踏まえた介護であるか
- ③事故（異変）直後の対応が適切であるか
- ④標準的な能力を備え、対応しているか
- ⑤役割と責任に応じた対応をしているか

①「計画に沿った介護」とは、平たくいえば適切な介護かどうかということです。介護保険による介護サービスは、サービス計画を基本として成り立っていますから、サービス計画にないサービスを実施して事故となった場合には、ヘルパーの責任が問われます。

利用者からの要望によって、サービス計画にないサービスを求められた場合には、利用者の状況を踏まえてサービス提供責任者に確認をした上で実施するようにしたいものです。また、

サービス計画を変更する必要があると判断した場合にも、サービス提供責任者とケアマネジャーに必ず報告を行わなければなりません。

②「利用者の状況や要望を踏まえた介護」とは、利用者のアセスメントが適切かどうかということです。嚥下能力に不安がある利用者や、転倒や転落の可能性のある利用者、あるいは決められた以上の薬を勝手に飲んでしまう可能性のある利用者など、リスクのある利用者の状況を、どれくらい把握して接しているかということです。利用者の最近の状況変化についても、家族から話をよく聞いたり、他の職員と情報を共有したりする必要があります。

③「事故（異変）直後の対応が適切であるか」は、大変重要です。事故あるいは事故と疑われる事態となった場合、最初に発見した職員がどのような対応をしたかが、裁判となった場合には必ずといっていいほど審理上の重要な情報となります。

たとえば、喉に食べたものを詰ませた場合なら、すぐに詰まったものを

取り除いたか、看護師など医療スタッフを呼んだか、救急搬送する準備をすぐにとったか、など初動の対応が適切であったかどうかが大変重要な要素となります。

④「標準的な能力を備え、対応しているか」とは、介護職員として必要な研修を受け、適切な技術を身につけているかということです。

介護は、気持ちさえあれば誰でもできるというものではなく、必要な技術を身につけた上で実施するものです。今後、介護の現場に多くの未経験者が入ってくると思われますが、教育研修の重要性はますます高まるでしょう。

⑤「役割と責任に応じた対応をしているか」とは、介護職員が医療行為など、実施してはならない行為をしないということです。この他、報告や記録の義務などヘルパーが職務上行わなければならないことを整理して、実施できるようにしておかなければなりません。

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）

