

デイケア・デイサービスの経営者・管理者のための専門誌

# デイの経営と運営

Management & Operation

Vol.4

2012/1

特別寄稿

## 介護報酬改定速報!! (別冊)

特集

## 介護現場の リスクマネジメント

### ① 送迎時のリスクマネジメント

- ・送迎中・前後のリスクマネジメント
- ・送迎事故における最低限必要な法的知識

### ② 利用者・家族への対応とリスクマネジメント

- ・事故前後にすべき対応策  
～利用者・家族に対して行うリスクマネジメント～

### ③ 事故防止のための仕組み

- ・リスクマネジメントに必要な対応のルール化とその手順
- ・書いたままにしないヒヤリハット報告書の活用方法

### ④ 組織運営面でのリスクマネジメント

- ・個人情報保護のためのマネジメントシステムの構築
- ・介護事故と法的責任
- ・職員の集団離職を防ぐ方法  
～コミュニケーションを活性化し、理念に基づくサービスを  
職員参画で話し合うことが最善の集団離職防止法～
- ・資金ショートをしないためのリスクコントロール

レポート

時代をリードする法人レポート  
株式会社 ジェネラス

キラリと光る施設運営レポート

特定非営利活動法人 スリーA

予防デイサービス 折り梅

連載

- ・よく分かる! 労働法の基礎
- ・もう怖くない! 指導・監査対策

# リスクマネジメントに必要な 対応のルール化とその手順

株式会社 フォーサイトコンサルティング 代表取締役  
あさの まこと  
浅野 睦

## ルールがなければ「ホウ・レン・ソウ」は機能しない

介護事故を防止するためには、「事故になりそう  
だ」と気付く力が求められる。いわゆる「事故の予  
見」や「リスクの想定」と言われることである。で  
は、どうすれば「事故になりそうだ」と気付くこと  
ができるようになるだろうか。「事故の予見」や「リ  
スクの想定」を行うには、過去の事故や事故になり  
そうになった事例を集め、その中からリスクの要因  
を探る必要がある。「なぜ転倒したのか?」「なぜ立  
ち上がろうとしたのか?」「なぜ歩行器なしで歩  
こうとしたのか?」などの情報を集め、リスクアセ  
スメントを実施することによって、次に類似の行動が  
あった場合に「危ない!」と気付くことができる  
ということである。過去に起きた事故やヒヤリハッ  
トの情報に、次の事故を防ぐヒントが隠れているとい  
うことなのである。

事故情報やヒヤリハット情報、あるいは日常的に

「おかしいな」と思った情報をスタッフ間で共有し、  
声を掛け合って未然に事故を防ぐためには、現場の  
情報を的確に報告・伝達し、場合によっては専門職  
や上司に相談するなどといったことが求められる。  
しかし、実際には、「ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・  
相談）」が大切だと分かっているにもかかわらず、「ホウ・レン・  
ソウ」がうまく機能している組織はそれほど多くな  
い。重要な事項が必要なスタッフに伝わらず、結果  
的に事故を起こしてしまったり、苦情に発展したり  
することは多いものである。その原因は、スタッフ  
が「ホウ・レン・ソウ」の重要性を認識していても、  
「ホウ・レン・ソウ」のルールがないために、「誰に」  
「何を」「どのように」伝えればよいかが現場で理解  
されていないということなのである。

ここでは、事故を防止するための「情報共有のルー  
ル化」について詳しく解説したいと思う。

## 「報告」のルール化

「ホウ・レン・ソウ」で最も難しいとされるのが、「報  
告」である。報告は基本的に部下から上司にされる  
ものであるため、部下に「どのような事柄を報告す  
べきか」という認識がなければ、報告できないとい  
う事態に陥る。

リスクマネジメントに必要な報告、すなわち部下  
から上司へ報告すべき事項には「悪い情報」「状況  
の変化」「指示事項の完了」という「3つの要素」  
がある。それでは、次からそれぞれの要素やタイミ  
ングについて詳しく見ていく。