8-7

サービスの標準化がリスクマネジメントの重要な鍵

～そのひとらしく生活していただくために～

リスクテキング

サービスの標準化

平成 18 年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Aグループ

ゆうあいの郷扇 生活相談員 関 理江

菅原竜二、後藤研二、山口晃弘、影山忍

東京都足立区扇1丁目52番23号

斉藤明子、川上未希、小玉由佳

TEL：03-3856-1199

E-mail：oogi@seifuukai.or.jp

FAX：03-3856-1711

URL：<http://www.seifuukai.or.jp>

今回の発表の施設
またはサービスの
概要 10p

当グループは東社協の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修委員会が、変化に対応していく人材育成を目的とする「生活相談員スペシャリスト養成研修会」で高い専門性や技術を身につけるために研修を行っている生活相談員8名のグループです。

〈取り組んだ課題〉

- 介護施設にとってリスクマネジメントは取り組まなければならない必須課題である。そこでリスクテキングし、積極的な利用者支援をするにはどのようにしたらよいか検討する必要があると考えた。
- 誤嚥事故は利用者のニーズの高さに相反して、リスクを恐れるあまり、施設側の管理しやすいサービス提供に陥りやすくなる。それは自立支援に向けてのサービスを阻害する可能性がある。
- 施設のリスクマネジメントが標準化され、適切に機能しなければ重大な事故に結びつく。

〈具体的な取り組み〉

- 介護事故判例を用い、施設側の過失となった判例と過失とならなかった判例を用いて、事故対応について比較検討。
- 判例において過失が問われた点は施設側に安全配慮義務違反、すなわち事故が想定できたのかどうかという「予見可能性」と、結果を回避する努力を尽くしたかどうかという「回避可能性」の2点。
- 過失、無過失を問わず判例の内容から、事故が発生した施設での体制、ケア等についてリスクテキングしつつ事故予防ができないか検討する。
- 「予見可能性」「回避可能性」における生活相談員の果たすべき役割と施設での現状をグループワーク。
 - ・職員間の協力体制ができていない。
 - ・アセスメント情報の周知ができていない。
 - ・記録が不正確、不明瞭
 - ・リスクに関する定期的な研修プログラムがない。
 - ・職員のリスクに対する危機感が薄い。など、リスクに対しての環境不備が問題である。

〈活動の成果と評価〉

誤嚥事故の裁判例から、生活相談員は様々な介護事故から利用者を守り、かつ事故を未然に防ぐ施設側の対策と事故発生時またその後の対応を標準化しておく必要がある。また利用者ニーズを十分に把握し、リスクテキングするためにはサービスの標準化は重要であり、判例を用いたことにより、自立に消極的な「標準化」から自立やニーズを充足する「標準化」を検討することが可能となった。

そこで取り組みから生活相談員の果たす役割を導き出した。

- ① 十分なアセスメント ② ケアプランへ反映 ③ 生活リスクの共有 ④ 環境因子 ⑤ 感染症の対応 ⑥ 利用者・家族との信頼関係作り ⑦ ご家族への正確な説明 ⑧ 時系列の正確な記録をとる。⑨ 緊急時の連絡体制作り ⑩ 職員教育 ⑪ マニュアル作成 ⑫ 誠実な対応

以上のことから

- まず大切なのは利用者いかに施設内で安全、安心な気持ちで過ごす環境（土台）を提供することである。それができていなければ、ニーズの把握をしてリスクテキングをしても利用者満足には繋がらない。

〈今後の課題〉

- 予見・回避の可能性の対応、その後の対応が標準化し、現場で機能できるようなマニュアルの作成と職員教育の仕組みづくり。
- 真のニーズを引き出せるようなアセスメント方法とリスクを把握できるアセスメントシートの作成をおこない、リスクテキングによる顧客満足度をあげる方法を考える。