

4-11

リスクマネジメントとサービスの標準化を考える

手順書・マニュアルで重大事故から職員を守れ！

リスクマネジメント

マニュアル

生活相談員スキルアップ研修会 Dグループ

生活相談員 富田 なつき（とみだ なつき）	渡辺 香織 伊藤 元子 五十嵐 純子 菊池 司郎
東京都町田市鶴間 661-8	佐伯 はつみ 前田 峰希 増田 智行
TEL：042-796-2736	E-mail：short-tomida@fuyouen.jp
FAX：042-796-2734	URL：http://www.fuyouen.jp

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	
----------------------------	--

〈取り組んだ課題〉

- 職種・経験年数に関わりなく、リスクに対応できる職員の育成
- 整備されたマニュアルによってサービスの標準化を図り、リスクマネジメントの対応に繋げる

〈具体的な取り組み〉

- マニュアルとリスクの相関関係を調べるため、以下の内容のアンケート調査を行った。
 - ・マニュアルの整備・職員への周知について
 - ・平成 19 年度における施設内での事故・苦情件数の調査
 - ・平成 19 年度における行政報告をした事故・苦情件数の調査
 - ・マニュアルの活用方法について
- 集計したアンケートについては、マニュアルを整備し、職員への周知徹底を行っているかによって分類した上で、各質問項目について集計・分析を行った。
- 福祉施設における損害賠償訴訟の2つの事例を比較し、サービス標準化におけるマニュアルの重要性について分析した。

〈活動の成果と評価〉

- アンケートの集計・分析によって以下について判明した。
 - ・マニュアルの整備を行っているが、リスクマネジメントへの意識づけには至っていないこと。
 - ・一方で、マニュアルを業務に活かしている施設ではヒヤリ・ハットや事故・苦情報告の件数が多く上げられており、マニュアルによってリスク報告が行いやすい環境が整備されている。然しながら、行政への報告に至る件数が少なく、マニュアルがリスクマネジメントに欠かせないものになっていること。
- マニュアルの整備量やサービスの標準化の進行状況によって、事故発生後の対応に差が生じる。さらにマニュアルによってサービスの標準化を徹底することで、訴訟リスク等から施設を守ることになる。
- サービスの標準化を図ることが施設と家族・利用者との信頼関係構築に繋がることが判った。

〈今後の課題〉

- サービスの標準化に向けて生きたマニュアルの作成
 - ・現行のマニュアルの見直しをし、不十分な点についてはその都度分析・改善を行うシステムの確立
 - ・事故・苦情、ヒヤリ・ハットの十分なアセスメント
- 作成したマニュアルは職員への周知徹底をしていることが必要である。
- 状況に応じて、マニュアルを応用する機転が求められるなど、臨機応変な対応も必要となる。

【メモ欄】