介護事業のリスクマネジメント

法人向けコンサルティング提案書

現場で培った実践的なノウハウでみなさまを支えます

Safe Care 株式会社 安全な介護
www.anzen-kaigo.com

（202004-s）

ごあいさつ

　弊社は介護・福祉のご利用者の事故防止について専門に研究している、日本でたった一つの介護リスクコンサルティング会社です。高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評を得ております。

　これらの介護リスクマネジメントの方法論をセミナーや職員研修でお伝えする活動の他、個別に企業様のリスクマネジメント活動をご援助したり、訴訟やトラブル解決を援助するコンサルティング業務にも力を入れています。

　近年事故をめぐる家族トラブルが増え、虐待事件や職員不祥事などによる企業存亡の危機も、対岸の火事ではなくなってきました。その上、「人手不足で職員研修が難しい」「管理者が多忙で職員管理が甘くなる」など、施設内のコンプライアンス管理も厳しくなる一方です。

　そこで、弊社では従来のコンサルティング業務に加え、「管理者向け通信研修」「WEBによる動画研修」など効率的な情報提供や研修提供方法も開発しました。より多くの企業のみなさまに、長年積み上げた介護のリスクマネジメントの手法をご提供できれば幸いです。

代表　山田滋

コンサルティングメニュー

１．管理者への事故･トラブル対応への迅速なアドバイス

▸契約先法人の全管理者の相談に対して、24時間365日携帯とメールで対応しています。
「日曜の早朝に行方不明の対応」ということもあります。

２．個別トラブル案件解決までの援助（別途料金がかかります）

▸虐待通報、事故トラブル、苦情申立、訴訟、ヘビークレーマーなど、施設の現場で起こる深刻なトラブルに対して解決まで援助いたします。

３．職員研修への講師派遣（別途料金がかかります）

▸職員研修への講師派遣を一般のお客様より低価格で提供します。毎年4月には新入職員向け研修を無料で提供しています。

４．ニュース･執筆原稿提供

▸事例から学ぶ分かりやすいリスクマネジメント・ニュースや、経営管理に役立つ連載執筆原稿などを毎月提供して喜ばれています。

５．リスクマネジメントライブラリ

▸山田滋のセミナー動画をネットで配信、好きな時に施設内研修に活用できます。
ニュースや執筆原稿をバックナンバーも全てダウンロードできます。

６．管理者向け通信研修（別途料金がかかります）

▸事故やトラブル事例に対して対策を考える通信研修です。事故防止編と事故対応編それぞれ３コース全６コース（１コースは１２カ月）。

１．管理者への事故･トラブル対応の迅速なアドバイス

▸全ての事業所管理者からの相談に対して、24時間365日携帯またはメールで対応します。

〇こんな相談事例も

日曜日の朝7時に大阪のサ高住事業者のある管理者から、携帯電話に連絡が入りました。認知症の利用者が施設から居なくなってしまった。どうしたら良いだろうか？」という相談でした。すぐに家族に連絡を入れて捜索態勢に入るように指示。家族の了解を得て警察に捜索願を出して、交通機関への連絡を迅速に行いました。

家族の許可を得て写真入りの捜索チラシを作成、大阪市内のタクシー事業者30社に捜索協力を依頼しＦＡＸで捜索チラシを送付。法人本部の職員が手分けをして、同区内の介護事業者約100社に捜索チラシをＦＡＸで送付。午後には、職員５名で手分けをして周辺のコンビニやスーパーなどに、捜索チラシを配布。２日後に２５キロ離れた場所で、訪問介護のヘルパーによって発見され保護されました。

■その他の管理者からの相談事例
①急変の対応が遅れて脳幹出血で救急搬送、家族は苦情申立をすると言っている。
②デイの送迎車から利用者を降ろし忘れて大きなクレームとなった。謝罪の文書を要求されたが。
③グループホームの骨折事故の直後に、弁護士が乗り込んで来て事情聴取をされてしまった。
④「ショートの職員が暴言を吐いた」と虐待通報された。職員を聴取したが該当する職員はいない。
⑤認知症利用者が誤えんで亡くなり、息子が調査報告書を要求してきた。どうしたらよいか？

２．個別トラブル案件解決までの援助

▸ヘビートラブルや苦情申立・訴訟などに対して、トラブル解決までご援助します。

〇こんな相談事例も

ある日神戸市の社会福祉法人の理事長から電話が入りました。今朝重度のショートの利用者の顔に大きな腫れが見つかり、来所した娘が「絶対に虐待だ！」と言って市役所に通報した。どう対応したら良いか」というものでした。

腫れが発見される直前に行為の介助を行った職員に事情聴取したところ、「腕が振れたかもしれない」との申告がありました。急遽山田が新幹線で神戸に向かい、施設で現場検証を行うことになりました。介助を行った職員の証言を元に、更衣の介助中に腕が利用者の顔にぶつかった事実を再現し、ビデオに撮影しました。これらの現場検証の結果を調査報告書として３日後に家族と市に提出し、事故とした処理されました。

■その他の個別案件の対応事例
①発達障害もある身体障害の利用者の訪問介護。洗濯機の故障が「ヘルパーのせいだ。補償すべきだ」と主張して毎日電話かけてくる、手紙を持参する。
②市に虐待通報され調査したら事実だった。市からは改善計画書を求められ、家族会からは調査報告書を出すように求められた。どうしたら良いか？
③デイサービスでの骨折で「週６日ヘルパーを派遣しろ（同社の訪問介護）」という要求を受け入れたら、キーパーソンの休業補償や奥様（事故と無関係）のデイの無償利用を要求されて困っている。
④グループホームの職員が「ストレスで利用者を虐待しそうだ」と、管理者を脅してきた。クビにする訳にもいかない。どうしたら良いか？

■弊社顧問弁護士：伊達総合法律事務所　弁護士　伊達伸一氏

▸顧問先が訴訟を起こされた時、無過失立証のためのデータや証拠の収集

介護事故の賠償訴訟は、事業者側に厳しい判決が多いことが特徴です。裁判官が被害者に肩入れしている訳ではなく、原告（被害者）の主張に対して被告（事業者）の弁護士がきちんと反論できないことが原因なのです。事業者側の弁護士が能力が低いからではありません。被告の主張する事業者の安全配慮義務違反に対して、義務を履行していたことを立証する根拠やデータが無いのです。弊社では、介護現場のリスクを分析した上で、予見可能性や回避可能性をデータで立証する実証実験などで訴訟を支援しています。

■職員が近くにいたら転倒は防げるか？

弊社では転倒防止可能性実証実験を行い、たとえ職員がすぐ近くに居ても転倒はほとんど防げないことを科学的に立証しました。ご希望の方には事件データを提供しています。

“膝折れ”の転倒では防止可能性がゼロ

転倒の仕方	転倒防止回数
患側へのふらつき	9回／10回（90%）
つまづき	2回／10回（20%）
膝折れ	0回／10回（0%）
合計	11回／30回（36.6%）

■弊社の訴訟支援で顧問先が賠償訴訟で勝訴

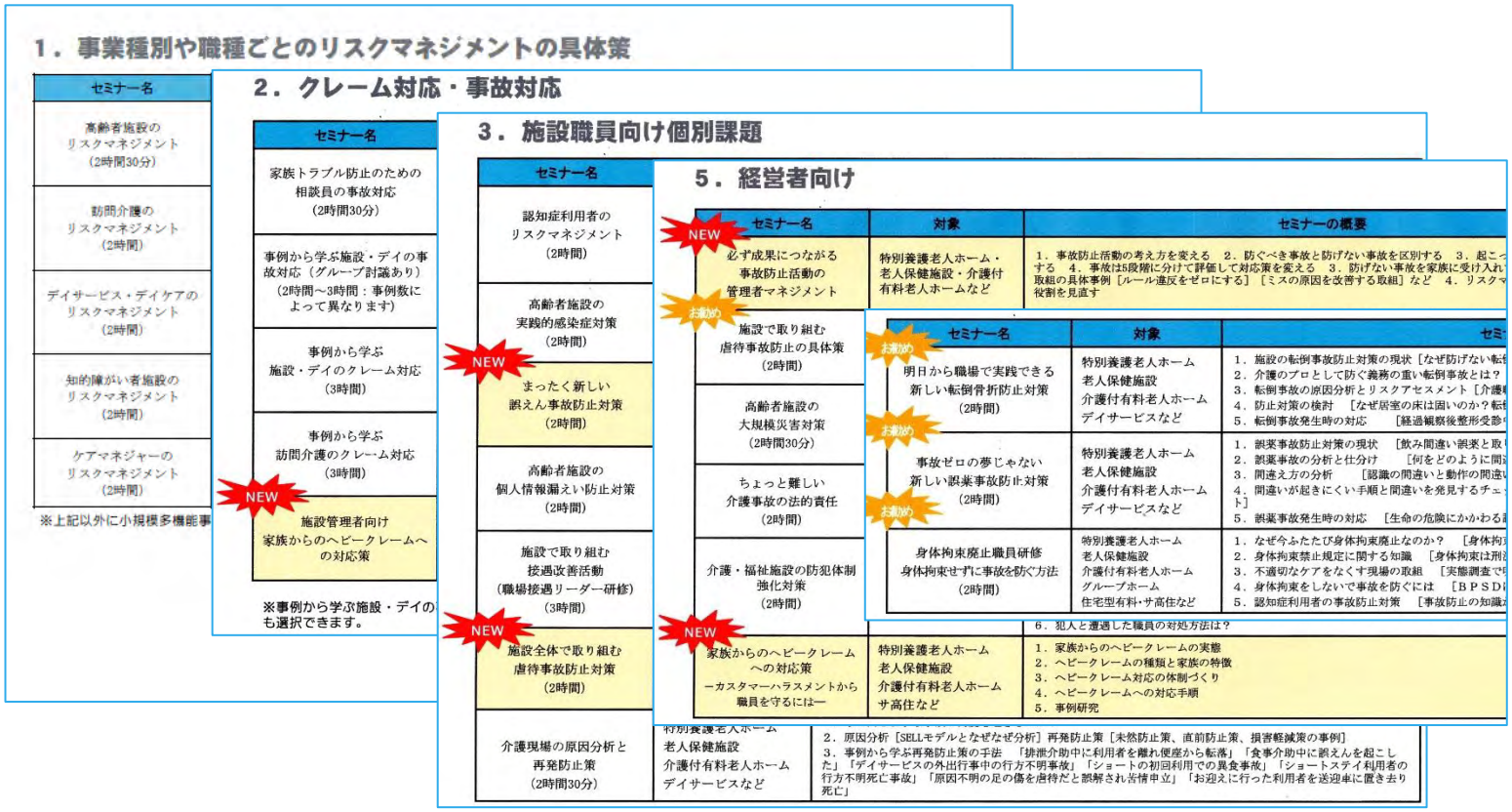
弊社顧問先のデイサービスで、誤えん事故が発生し利用者が意識不明のまま症状固定（植物状態）となり、遺族が約8,000万円の損害賠償を求め訴訟を起こしました。遺族側は、「ケアマネジャーからの情報提供が無くても誤えん事故の入院歴を直接家族に尋ねる義務があり、この義務を怠ったことが過失である」と主張してきました。弊社では、215施設の施設を調査し、「ケアマネジャーからの情報提供が無くても家族に誤嚥の入院歴を尋ねるか」と質問しました。215施設中2015施設が「ケアマネジャーを信頼して家族には尋ねない」と回答し、この調査をもって「デイサービスには過失はない」と反論しました。裁判は1,000万円の和解（実質被告の勝訴）で終結しました。

弊社では訴訟支援などの法的な相談に対して、介護の知識の豊富な弁護士に顧問をお願いしています。

■弊社顧問弁護士：伊達総合法律事務所　弁護士　伊達伸一氏

3．職員研修

▸事故防止活動・原因分析・事故対応手法・接遇改善など多様なメニューを用意しています。
顧問先の法人様には、職員向けリスクマネジメントセミナーを、一般より低価格（40%OFF）で提供させていただきます。また、毎年４月には新入職員向けの無料研修を提供しています。



〇詳細は別紙リスクマネジメントセミナー一覧をご参照ください。

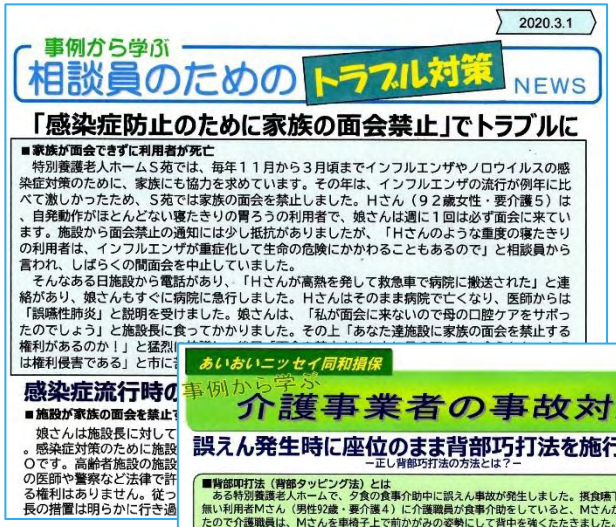
4．ニュース･執筆原稿提供

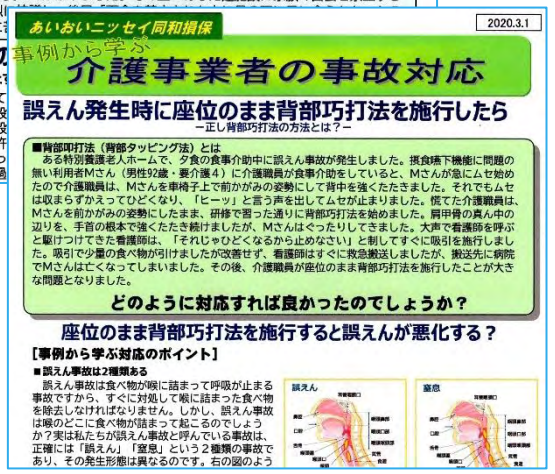
▸事故防止・事故対応・家族トラブル対策などのニュースと連載執筆原稿などを提供

弊社では、代表の山田が多方面でニュースを発行したり、雑誌の連載執筆を行っています。タイムリーな情報や事故の事例をお伝えするため、顧問先のみなさまにはこれらの原案をご提供させていただき、法人内の勉強会などで利用していただいていま

事例から学ぶリスクマネジメント
安全な介護にゅーす
Safe Care NEWS 2020.2.28
case もしも高齢者施設で新型コロナウイルスの感染者が出たら？
○月×日の朝刊に次のような記事が掲載されました。「特養ホームの職員感染が判明、既に利用者５名に感染し１名は重篤」。
20代職員のＡさんは発熱やだるさを訴えて病院を２度受診し、その後の検査で新型コロナウイルス感染が確認されました。施設では A 職員と同フロアの利用者 20 名にウイルス検査を実施したところ、５名が感染し１名は重篤な状態であることが判明しました。
施設長は「施設の高齢者は重度化するリスクが高いため、家族の面会も禁止して対策を取っていたが、職員の感染は防げなかった」と語りました。A 職員は記者の取材に対して、「居酒屋やカラオケなどに出入りしたので、どこで感染したのかは分からない」と語りました。（本記事はフィクションであり事実ではありません）
Answer 大切なのは職員から利用者への感染を防ぐこと
▶新型コロナウイルスの感染は特徴的症状がない

AD リスクマネジメントNews
2019.8.1
－介護事業者・施設向け　現場からのお役立ち情報－
No. 介護19－⑤
一包化された薬袋の利用者名を読み間違えて２度誤薬
－職員の不注意が原因か？－
■ある知的障害者施設の誤薬事故
R障害者支援施設は、重度の知的障害者を受け入れている入所定員60名の知的障害者施設です。４か月前に法人のリスクマネジメント委員会の指示で、利用者のお薬カードを作って服薬の前には利用者の顔写真を使って本人確認を行うようになりました。
ところが、１月の間に同じ利用者の薬を２回誤薬するという事故が起こりました。誤薬事故の原因は、利用者の薬袋をお薬ボックスから取り出す時に、利用者の氏名を見間違えた（読み間違えた）ことでした。マニュアル通りに「職員２名で日付と利用者名を声に出して確認」していながら、２人とも間違いに気づかなかったのです。法人のリスクマネジメント委員会で再発防止策を議論しましたが、「確認ツールをここまで揃えているのに間違えるのではお手上げ。職員の個人的な責任だ。こんなボーっとしていては困る」と、否定的な意見ばかりです。
薬袋の氏名の文字が小さくて読みにくいことも原因？
■薬の確認に集中できない現場の環境
ヒューマンエラーの防止対策は注意力や集中力などの個人の能力に委ねてはいけません。R施設のダブルミスの原因を調べてみました。まず、お薬ボックスから薬をピックアップする場面で、職員が他の職員に確認行為を求めますが、この場面が大変集中しにくい場面であることが分かりました。食事が終わった順に与薬を始めるのですが、食事が終わった利用者がゾッとしていません。部屋に戻っていこうとする利用者を呼び止めて、席に座らせたり、部屋まで追いかけて行って服薬させている職員までいます。このバタバタ状態で注意深く確認することは


2020.3.1
事例から学ぶ 相談員のための トラブル対策 NEWS
「感染症防止のために家族の面会禁止」でトラブルに
■家族が面会できずに利用者が死亡
特別養護老人ホームＳ苑では、毎年１１月から３月頃までインフルエンザやノロウイルスの感染症対策のために、家族にも協力を求めています。その年は、インフルエンザの流行が例年に比べて激しかったため、Ｓ苑では家族の面会を禁止しました。Hさん（９２歳女性・要介護５）は、自発動作がほとんどない寝たきりの胃ろうの利用者で、娘さんは週に１回は必ず面会に来ています。施設から面会禁止の通知には少し抵抗がありましたが、「Hさんのような重度の寝たきりの利用者は、インフルエンザが重症化して生命の危険にかかわることもあるので」と相談員から言われ、しばらくの間面会を中止していました。
そんなある日施設から電話があり、「Hさんが高熱を発して救急車で病院に搬送された」と連絡があり、娘さんもすぐに病院に急行しました。Hさんはそのまま病院で亡くなり、医師からは「誤嚥性肺炎」と説明を受けました。娘さんは、「私が面会に来ないので母の口腔ケアをサボったのでしょう」と施設長に食ってかかりました。その上「あなた達施設に家族の面会を禁止する権利があるのか！」と猛烈
は権利侵害である」と市に
感染症流行時の
■施設が家族の面会を禁止
娘さんは施設長に対して
。感染症対策のために施設
Oです。高齢者施設の施設
の医師や警察など法律で許
る権利はありません。従っ
長の措置は明らかに行き過

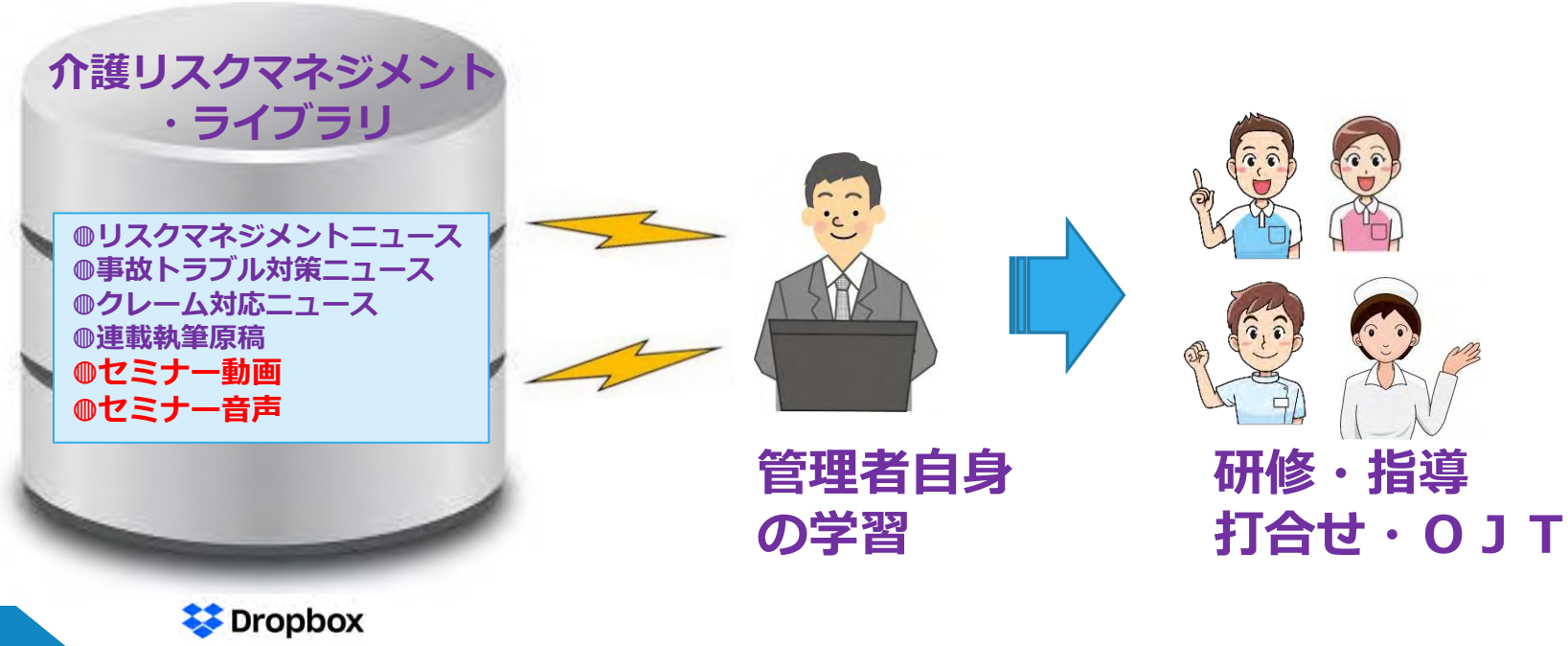

あいおいニッセイ同和損保
2020.3.1
事例から学ぶ 介護事業者の事故対応
誤えん発生時に座位のまま背部巧打法を施行したら
－正し背部巧打法の方法とは？－
■背部叩打法（背部タッピング法）とは
ある特別養護老人ホームで、夕食の食事介助中に誤えん事故が発生しました。摂食嚥下機能に問題の無い利用者Mさん（男性92歳・要介護４）に介護職員が食事介助をしていると、Mさんが急にムセ始めたので介護職員は、Mさんを車椅子上で前かがみの姿勢にして背中を強くたたきました。それでもムセは収まらずかえってひどくなり、「ヒーッ」と言う声を出してムセが止まりました。慌てた介護職員は、Mさんを前かがみの姿勢にしたまま、研修で習った通りに背部巧打法を始めました。肩甲骨の真ん中の辺りを、手首の根本で強くたたき続けましたが、Mさんはぐったりしてきました。大声で看護師を呼びと駆けつけてきた看護師は、「それじゃひどくなるから止めなさい」と制してすぐに吸引を施行しました。吸引で少量の食べ物が引けましたが改善せず、看護師はすぐに救急搬送しましたが、搬送先に病院でMさんは亡くなってしまいました。その後、介護職員が座位のまま背部巧打法を施行したことが大きな問題となりました。
どのように対応すれば良かったのでしょうか？
座位のまま背部巧打法を施行すると誤えんが悪化する？
【事例から学ぶ対応のポイント】
■誤えん事故は2種類ある
誤えん事故は食べ物が喉に詰まって呼吸が止まる事故ですから、すぐに対処して喉に詰まった食べ物を除去しなければなりません。しかし、誤えん事故は喉のどこに食べ物が詰まって起こるのでしょうか？実は私たちが誤えん事故と呼んでいる事故は、正確には「誤えん」「窒息」という２種類の事故であり、その発生形態は異なるので。右の図のよう
誤えん
窒息

※リスクマネジメントニュースと介護事業者の事故対応は、あいおいニッセイ同和損保のご契約者向けに作成しているニュースです。

5．リスクマネジメント･ライブラリ

介護リスクマネジメント・ライブラリとは？

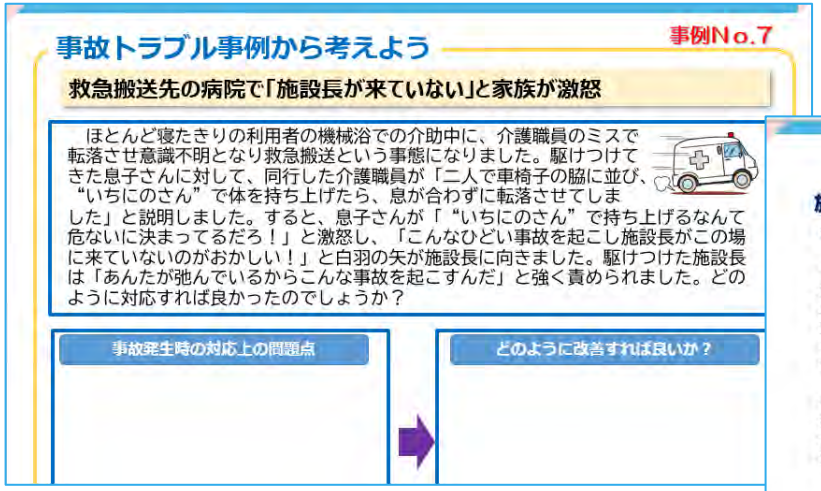
介護リスクマネジメント･ライブラリは、弊社とリスクコンサルティング契約を締結している法人に対して、無料で提供される管理者向けサービスです。ドロップボックスというストレージサービスを使って、職員向けのニュースをダウンロードしたり、セミナーの動画や音声をいつでもパソコンで再生することができます。施設管理者はニュースをダウンロードして研修に使用したり、施設内のリスクマネジメント研修をパソコンだけで行うこともできます。



6．管理者向け通信研修

▸事故や事故トラブル、クレームなどの事例に対して対策を考える通信研修です。
事故防止編・事故対応編・クレーム対応編で全９コースを用意（１コースは12カ月）。

施設管理者は恒常的に業務多忙で、リスクマネジメント研修に参加することも容易ではありません。本研修は１カ月に１課題送付された事故やトラブルの事例に対して、その防止策を考えて回答する通信研修で、１２カ月で１過程が修了します。修了時には修了証が贈られます。


事故トラブル事例から考えよう

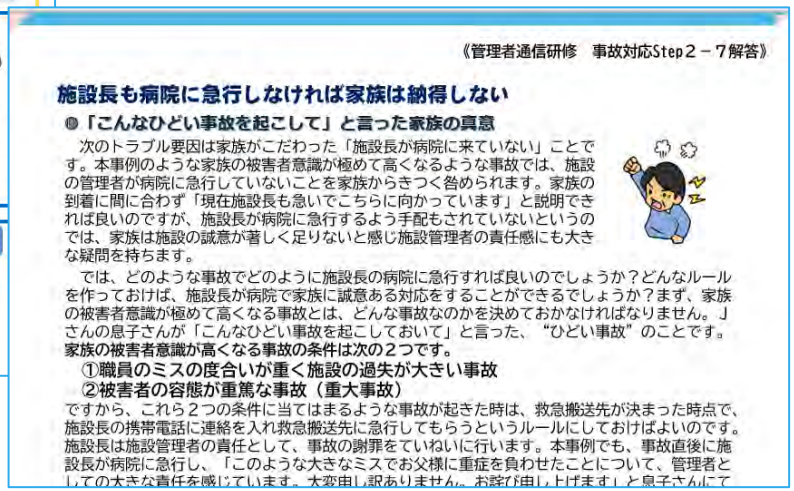
事例No.7

救急搬送先の病院で「施設長が来ていない」と家族が激怒

ほとんど寝たきりの利用者の機械浴での介助中に、介護職員のミスで転落させ意識不明となり救急搬送という事態になりました。駆けつけてきた息子さんに対して、同行した介護職員が「二人で車椅子の脇に並び、“いちにのさん”で体を持ち上げたら、息が合わずに転落させてしまいました」と説明しました。すると、息子さんが「“いちにのさん”で持ち上げるなんて危ないに決まってるだろ！」と激怒し、「こんなひどい事故を起こし施設長がこの場に来ていないのがおかしい！」と白羽の矢が施設長に向きました。駆けつけた施設長は「あんたが弛んでいるからこんな事故を起こすんだ」と強く責められました。どのように対応すれば良かったのでしょうか？

事故発生時の対応上の問題点

どのように改善すれば良いか？


《管理者通信研修　事故対応Step２－７解答》

施設長も病院に急行しなければ家族は納得しない

◍「こんなひどい事故を起こして」と言った家族の真意

次のトラブル要因は家族がこだわった「施設長が病院に来ていない」ことです。本事例のような家族の被害者意識が極めて高くなるような事故では、施設の管理者が病院に急行していないことを家族からきつく咎められます。家族の到着に間に合わず「現在施設長も急いでこちらに向かっています」と説明できれば良いのですが、施設長が病院に急行するよう手配もされていないというのでは、家族は施設の誠意が著しく足りないと感じ施設管理者の責任感にも大きな疑問を持ちます。

では、どのような事故でどのように施設長の病院に急行すれば良いのでしょうか？どんなルールを作っておけば、施設長が病院で家族に誠意ある対応をすることができるでしょうか？まず、家族の被害者意識が極めて高くなる事故とは、どんな事故なのかを決めておかなければなりません。Jさんの息子さんが「こんなひどい事故を起こしておいて」と言った、“ひどい事故”のことです。

家族の被害者意識が高くなる事故の条件は次の２つです。

①職員のミスの度合いが重く施設の過失が大きい事故
②被害者の容態が重篤な事故（重大事故）

ですから、これら２つの条件に当てはまるような事故が起きた時は、救急搬送先が決まった時点で、施設長の携帯電話に連絡を入れ救急搬送先に急行してもらうというルールにしておけばよいのです。施設長は施設管理者の責任として、事故の謝罪をていねいに行います。本事例でも、事故直後に施設長が病院に急行し、「このような大きなミスでお父様に重症を負わせたことについて、管理者としての大きな責任を感じています。大変申し訳ありません。お詫び申し上げます」と息子さんにて

※詳細は「管理者向け通信研修のご提案」をご覧ください。

７．コンサルティングの料金

１．年間契約（メニュー２・３・６を除く）
月々２万円～５万円

顧問契約は法人単位で契約させていただきますが、法人の介護保険指定事業数（※）によって料金が異なります。併設の居宅介護支援事業所などはカウントしない場合があります。施設（事業所）数が50超の場合は別途相談させていただきます。

施設（事業所）数	月額料金
１５以下	２万円
１６～２０	３万円
２１～３０	４万円
３０～５０	５万円

■施設数にかかわらず本部スタッフみのコンサルティングは月々２万円

２．個別トラブル解決援助（メニュー２）
○出張対応：１時間２万円＋消費税＋交通費など実費
○文書作成料：相談

個別案件対応で発生する出張対応と文書作成については、別途料金（１時間２万円＋消費税＋交通費など実費）がかかります。文書作成料は作成に要する時間によってご相談させていただきます。

３．職員研修（メニュー３）
通常価格１０万円（３時間内）を６万円でご提供いたします。

４．管理者向け通信研修（メニュー６）
1名1過程１万円（1年間12回の通信研修）

詳しいお問い合わせは下記まで

株式会社安全な介護　担当：山田
東京都豊島区西池袋５丁目26-15　久保田ビル２F
TEL:03-5995-2275 FAX:03-5986-1776
mail：scatterbrain0585@mopera.net