

顧問先のみなさまへ

介護リスクマネジメントライブラリ 活用のご提案

■■■ セミナー動画やニュースをいつでも活用できる ■■■

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

パソコンでリスクマネジメントセミナーを見られる

現場で役立つ課題解決処方箋がいつでも取せる

弊社では、数年前よりリスクコンサルティング業務の締結している法人のお客様と、効率的な管理者のリスクマネジメント教育の方策を模索してまいりました。それまでは、深刻な家族トラブルなどが発生する度に、管理者を集めて2時間程度の研修を行っていましたが、業務多忙を極める管理者を集めることは非効率的で効果も限られます。

そもそも、リスクマネジメントの管理者・職員教育は、時間をかけて一つの課題を学習することは重要ではありません。たくさんの事例に基づく課題解決の処方箋が常に身近にあり、すぐに引き出して現場で活用できることが重要なのです。このような継続的な現場の活動によって、管理者も職員も頭の中に課題解決の引き出しがたくさんできてくるのです。

そこで弊社では、代表山田のセミナー動画や音声を施設でダウンロードしたり、事例に基づくニュースや雑誌のコラム原稿などを、いつでも取り出して使えるサービスを提供することにしました。また、法人全体での管理者・職員教育と情報共有のために、本システムの導入を提案いたします。コンサルティング業務のご契約をいただいている法人様は、本サービスの利用は無料で利用できます。



介護リスクマネジメント・ライブラリの活用方法

介護リスクマネジメント・ライブラリは、株式会社安全な介護と業務委託契約を締結している法人に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、セミナーの音声や画像をいつでも見たり聞いたりすることができるサービスです。法人本部スタッフや施設管理者の方は、最新のセミナーコンテンツを学習できますし、トラブルが発生した時など、解決のヒントを導き出すことができます。





事例から学ぶニュースの活用

現場で使える課題解決処方箋がいつでも取りだして使える

1. リスクマネジメントニュース：現場の事故防止の知恵が満載

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きました。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ジッとしていません。部屋に戻っていかようとする利用者を呼び止めて一度に座らせた後、部屋まで追

2. 事故トラブル対策ニュース：事故後の家族トラブル防止の処方箋

センサーコールの対応が遅れたのは施設の過失か？

ーセンサーマットへの過大な期待は逆効果ー

■センサーコールに対応できずに転倒事故発生

認知症が軽度な在宅の利用者Dさんは、デイサービスを利用していましたが、介護をしている息子さんの都合で初めてショートステイを利用することになりました。ショートステイを予約した時に、施設の相談員からセンサーマットについて次のように説明を受けました。「居室での転倒事故を防ぐためにセンサーマットを使っています。認知症の利用者はナースコールを鳴らさずに危険な動作をする場合があるので、ベッドから立ち上がってマットに足を突けばセンサーが鳴るので職員がすぐに対応できるんです」と。息子さんは「それは安心ですね」と言ってセンサーマットの設置をお願いしました。

ところが、利用開始から3日目の晩にDさんに事故が起きました。夜中にDさんがベッドから立ち上がりセンサーコールが鳴りましたが、夜勤職員は他の利用者のポータブルトイレの介助を始めたところで、駆けつけるのに時間がかかってしまいました。介護職員がDさんの居室に駆けつけると、ベッド脇の床にDさんが倒れており、翌朝受診すると大腿骨の骨折と診断されました。家族への事故状況の説明の時に見せられた事故報告書には事故原因として、「センサーコールの対応が遅れたこと」と書かれていました。家族は「“転倒防止のためにセンサーコールを設置する”と言った。コールに対応しなかったのは施設の過失だ」と主張して、治療費などの損害賠償金を請求してきました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

センサーコールの対応遅れの事故は賠償責任が発生するか？

3. ㊦クレーム対応ニュース：相談員必携のクレーム対応の処方箋

居室に見守りカメラを設置したいという家族の申し出

■スマホ連動の見守りカメラを設置したい

Mさん（78歳男性）は認知症がある要介護度3の在宅の利用者ですが、介護をしている息子さんが転勤になり、介護付き有料老人ホームに入居することになりました。IT関係に勤めている息子さんは入所の時に、「仕事が忙しくなかなか面会に来られないので心配だ。スマホ連動の見守りカメラを居室に設置したい」と言いました。カメラのパンフレットを持参して「置いておくだけで居室内の様子をスマホで常時見られる上、録画もできるので安心だ」と機器について詳しく説明されました。

相談員は「検討させて欲しい」と言って持ち帰り、施設長に相談しました。すると、施設長は「勝手に監視カメラなど設置できる訳ないだろう。録画されたら個人情報保護の問題もある。ダメに決まっている」と、カメラの設置を断りました。息子さんに伝えたと、「自宅に安否確認のカメラを付けるのは問題ないはずだ。今時どこの家にも監視カメラがたくさん付いていて録画もしている。問題ないはずだ」と主張します。再度息子さんの意向を施設長に伝えましたが、答えは同じでした。息子さんは、「子供が自分で親を見守りたい、と言っているのに、なぜ拒否するんだ。法的にも問題はないはずだ、弁護士に相談する」と態度は強硬です。

介護付有料老人ホームは見守りカメラの設置を拒否できない

275.2 mm ■ 見守りカメラの設置は契約上可能か？



リスクマネジメントコラムが読める

管理者必読の職員マネジメントのヒント満載

介護と福祉のリスクコンサルタント山田滋が、雑誌などの連載や寄稿などで、執筆したコラム原稿を取り出して読むことができます。経営者や管理者のお役に立つ、介護現場の事故防止活動のヒントがたくさん詰まっています。





リスクマネジメントセミナーが聞ける

山田滋が語るセミナー音声をいつでもどこでも聞ける

山田滋の介護リスクマネジメント・セミナーの録音音声をパソコンにダウンロードして聞くことができます。忙しい管理者ですから、聞きたいセミナーがあってもなかなか参加できません。介護リスクマネジメント・ライブラリを活用すれば、毎日の通勤電車の中で少しずつ聞くこともできます。

防ぐべき事故とは！

見守りの強化とは？





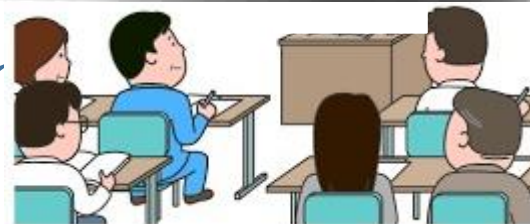
リスクマネジメントセミナーを見られる

山田滋が語る最新セミナーをみんなで見られる

施設内研修会でも全ての職員が参加するのは絶対に無理。でも、介護リスクマネジメント・ライブラリを活用すれば、全ての職員が同じセミナーを聞くことができます。



介護リスクマネジメント
ライブラリ



最新のリスクマネジメント
セミナー

身体拘束しないで事故を防ぐ方法
家族からのヘビークレームの対応策
新しい転倒骨折事故の防止対策

・
・
・

介護リスクマネジメント・ライブラリ 導入の手続き

■登録・利用の手順

1) 利用申込み

法人本部に本サービスの利用を管理する管理担当者を決めていただきます。管理担当者より弊社に申込書を送付いただきます。申込時に申込書のサービス利用者欄に本サービスを利用する職員のPCとメールアドレスをご記入ください。

2) サービス登録の手続き

■管理担当者の登録

申込書を送付いただきましたら、弊社で管理担当者のPCのメールアドレスを、ドロップボックスのライブラリに閲覧者として登録します。ライブラリにメールアドレスが登録されると、パソコンにドロップボックスから登録案内（招待状）が届きます。管理担当者は登録案内（招待状）に従って、ドロップボックスにアクセスしてライブラリに登録手続きをして下さい。管理担当者がPCでドロップボックスのライブラリにアクセスして、動作状況を確認して下さい。動作状況に不具合がありましたら、ご相談下さい。

■サービス利用者全員を登録

管理担当者にライブラリの利用確認をいただいたら、管理者より弊社担当者あてに動作状況の確認が終了したことをご連絡下さい。管理者のご連絡の後にサービス利用者全員のメールアドレスを、ドロップボックスに閲覧者として登録します。申し訳ありませんが、管理者より各職員のアクセス状況と動作状況について確認して下さい。

※サービス利用者からのドロップボックスの動作に関するお問い合わせは、全て管理者を通してお願いいたします。

3) サービス利用者の追加

登録する方のメールアドレスは随時追加登録が可能です。管理者は追加する利用申込書に追加する職員の氏名などを記入して、弊社担当者あてに送付して下さい。

■安全な介護リスクマネジメント・ライブラリ担当者

森 祐子 テクニカル・ディレクター

澤田 公子 テクニカル・アシスタント

TEL : TEL:03-5995-2275 FAX:03-5986-1776

Mail : soudan@nanasha.co.jp