

事例から学ぶ

介護リスクマネジメント通信研修のご提案

■ ■ ■ 毎月1件の事例演習で実践力が身につく ■ ■ ■

事故防止編・事故対応編・クレーム対応編
1コース12カ月・9コース108問をご用意

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

▶ 事例演習だから毎月15分で実践力が身につく 充実のラインナップ°全108問



● 事故防止編→3コース・36問

実際に発生した事故の事例をもとに、防止対策を多角的に検討。
未然防止策・直前防止策・損害軽減策に分けて考えましょう。

● 事故対応編→3コース・36問

事故発生時の対応や事故後の家族対応が適切でないため、
トラブルになった事例から適切な事故対応を検討します。

● クレーム対応編→3コース・36問

トラブルになったクレームや苦情申立などの事例をもとに
クレーム発生時に対応やクレームの未然防止策を検討します。

▶ 介護リスクマネジメント通信研修の流れ



通信研修スタート

- 毎月25日に問題と解答用紙をメールで送付
- 翌月24日までに解答用紙をメールで返送
- 翌月25日前月の解答と新しい問題を送付



通信研修修了

12カ月で12問の解答を返送すると
1 コース修了

- 返送された解答の添削はいたしません。
- 解答が返送されなくても督促はしません。
- 解答の返送状況を管理し本部管理者に随時報告します。
- 修了前に未返送の解答がある場合は督促します。

事例No.7

事故トラブル事例から考えよう

救急搬送先の病院で「施設長が来ていない」と家族が激怒

ほとんど定年まで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った」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きていないのがおかしい」と自羽の矢が施設長に向きました。駆けつけた施設長は「あんたが死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留意点

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」と言った家族の責

次のトラブル事例は家族がこだわった「施設長が病院に来ていない」とことです。本事例のような家族の被害を軽減するために考えるべき事故では、施設の管理者が病院に急行しないことを家族からきつめられます。家族の到着に合わせ「現任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を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のでしょうか？まず、家族の被害者意識が極めて悪くなる事故とは、どんな事故なのかを決めておかなければなりません。」

さんの息子さんが「こんなひどい事故を起こして」と言った、「ひどい事故」のことです。家族の被害者意識が著しく悪くなる事故の条件は次の2つです。

①職員ミスの度合いが強く施設長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、事故の謝罪を怠りに行いません。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傷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。お詫言申し上げます」と息子さんに対していかに謝罪していたら、家族の心はどれくらい変わったのでしょうか？

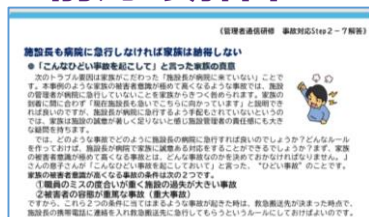


修了証

▶ 介護リスクマネジメントワンポイントアドバイス

受講者には毎月前月の解答と「山田滋のワンポイントアドバイス」送付いたします

▶ 前月の解答



山田滋のワンポイントアドバイス

通信研修受講者のみなさまへ

介護リスクマネジメント通信研修 山田滋のワンポイントアドバイス



毎月前月の解答に添えてワンポイントアドバイスをお送りしています。

■事故防止対策編のアドバイス■

職員のミスが原因のように見えるような事故でも、事故を誘発する要因がたくさん隠れています。ミスを誘発する要因をたくさん見つけて改善することで、ミスが起こる原因をなくすことができます。介助しにくい環境や介助手順の中にもミスの要因が潜んでいるかもしれません。

■事故対応編のアドバイス■

事故が起きた時のご家族の感じ方は十人十色です。人のミスに寛容な人は事故に対しても比較的鷹揚に対応してくれますが、逆に他人のミスに厳しい人は事故に対して“心外である、腹立たしい”と感じます。人の感じ方にも注意しながら対応するのも重要なことです。

■クレームを対策編のアドバイス■

クレームを言い始めたお客様はたった 30 秒で、対応者が自分の味方かどうかを判断します。クレームの内容にかかわらず「ご迷惑をおかけして本当に申し訳ありません」と対応者が言えば、お客様は自分の気持ちを分かってくれる味方だと感じます。逆に敵だと感じれば戦闘モードになり、こちらの言うことに耳を貸さなくなってしまう。

▶ 管理者自身の勉強の他にこんな活用方法も・・・

■施設のリスクマネジメント委員会で

施設内のリスクマネジメント委員会で、問題用紙は配布して15分間討議。翌月に解答が届いたら委員でノウハウを共有。過去の自分の施設の事故事例などを、再度検証。



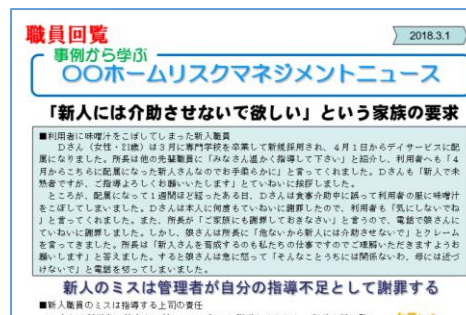
■法人の管理者会でノウハウを共有

毎月開催される法人の管理者会で、問題と解答を配布して施設や法人にあてはめて問題点を討議。リスクマネジメントマニュアルや事故報告書などの見直しに活用。



■問題と解答を施設内で回覧

問題用紙の事例と解答を結合させて、施設内のニュースとして回覧。職員全員が事例と対策を共有することで、事故発生時の対応などの能力アップを図る。



▶ 介護リスクマネジメント通信研修の申し込み方法

● 受講申し込み

- ・ 法人本部などでまとめてお申し込み下さい（施設からの申し込みはできません）。
- ・ 申し込み時には法人本部の通信研修管理者を決めて下さい。
- ・ 受講者は管理者と管理者に準ずる立場（リーダー・主任など）として下さい。
- ・ 受講者別に研修期間を選ぶことができます。
法人で研修期間を統一する必要はありませんので、随時申し込みが可能です。
- ・ 受講者別に申し込むコースを決めて申し込んで下さい。
ステップの順序にかかわらず、どのコースどのステップでも自由に選ぶことができます。
- ・ 別紙申込書に記入の上「安全な介護・管理者研修担当」宛にメールで送付して下さい。
- ・ 申し込み後に受講料の請求書を送付しますので、翌月末までに指定口座にお振込み下さい。

● 受講料

- ・ 1名1コース12,000円＋消費税

● 受講状況の管理など

- ・ 通信研修の問題と解答は直接受講者宛送付し、通信研修管理者にCCにて送付します。
- ・ 受講者の解答返送状況は、毎月法人本部の通信研修管理者宛にメールで報告します。
- ・ 受講終了前に未返送分の解答がある場合は、通信研修管理者宛に督促します。
- ・ 各コースの修了者に対して修了証を発行し、通信研修管理者宛に送付します。

▶ 介護リスクマネジメント通信研修の事例一覧



事故防止編 Aコース

● 事件事例から防止対策を考えよう

	事例の概要
No.1	トイレ介助時にオムツが不足していたので取りに行ったら転落した
No.2	入浴介助中に忘れ物に気づき取りに戻っている間に利用者が溺水
No.3	食事中に車椅子を後ろにずらして前方に転落して頭部を裂傷
No.4	嚥下機能が正常で普通食という利用者が誤えんを繰り返すのはなぜ？
No.5	便座から麻痺側に転落して頭部を強打して死亡、トイレの設備は？
No.6	きちんとワイヤーで固定したはずなのに、発車時に車椅子が後方に転倒
No.7	ショートステイの認知症利用者の暴力事故への対策
No.8	認知症の利用者の総入れ歯を夜間預かったらトイレに行こうとして転倒
No.9	送迎時に奥様が「ここでいいです」と言ったので任せたら転倒した
No.10	「車椅子のブレーキが緩んでいる」「シャワーヘッドにスイッチがない」
No.11	嚥下機能が正常な認知症の利用者が肉団子を喉に詰めて窒息
No.12	機械浴のストレッチャーに利用者を書せたまま転倒して死亡事故

※どのコースでも好きなコースを受講できます。



● 事故事例から防止対策を考えよう

	事例の概要
No.1	” 歩行は常時見守り” という通所介護計画書で家族とトラブルに
No.2	下肢筋力低下の利用者を二人介助で転倒させて家族から猛抗議
No.3	お迎えに行った利用者を送迎車から降ろし忘れて熱中症で死亡
No.4	夜中にショートステイから行方不明になり凍死して翌朝遺体で発見
No.5	トイレ介助中にセンサーコールに対応したら便座から転落して骨折
No.6	リフト浴のベルトが硬くて嫌がるので装着せずに溺水事故
No.7	マンションの駐車場でポールに接触した物損事故の再発防止策
No.8	居宅内で起きたアクシデントが原因でデイで起きた転倒骨折事故
No.9	ショートステイの初回利用で認知症の利用者が浴槽洗剤を異食
No.10	厨房内でミキサーが割れて利用者の口からガラスの破片が
No.11	認知症利用者の介助中に暴力で転倒事故が起きて不可抗力を主張
No.12	インフルエンザ対策で全居室に加湿器を置いたが効果はあるか？



● 事故事例から防止対策を考えよう

	事例の概要
No.1	家族の要求する介助方法で誤えん死亡事故が起きたら責任は？
No.2	同じ利用者の氏名を読み間違えて2度も誤薬事故が発生
No.3	広報誌に認知症利用者の写真を載せて個人情報漏洩事故
No.4	経管栄養の利用者の誤嚥性肺炎は施設の過失であると主張する家族
No.5	入浴中に溺れそうになった利用者が肺水腫で死亡し刑事告訴された
No.6	認知症利用者のB P S Dで起きた虐待事件の本当の原因は？
No.7	センサーコールへの対応が遅れたことは施設の過失か？
No.8	監査で身体拘束と指摘されてY字ベルトを外したら転落事故
No.9	認知症利用者による経管抜去を防ぐための居室施錠は身体拘束か？
No.10	新人のO J Tによる事故はどのように防げば良いのか？
No.11	ハンドソープの注ぎ足し補充でノロが蔓延
No.12	送迎時の移動介助で利用者の荷物を持ち転倒を防げなかった



● トラブル事例から事故対応を考えよう

	事例の概要
No.1	夜間に転倒し経過観察したが翌朝硬膜下血腫で救急搬送
No.2	デイサービスの利用者の脳梗塞発作に気付かず死亡、その責任は？
No.3	誤えん事故発生時の対応に過失があると主張する家族
No.4	誤薬事故発生後に看護師の判断で経過観察その後死亡
No.5	口腔内に差し歯が刺さり受診に手間取り家族から抗議
No.6	送迎車リフトからの転落事故は交通事故なのか？
No.7	厨房のミスで起きた異物混入は給食業者の責任か？
No.8	経管栄養者が発熱して翌朝受診したのに手遅れで死亡
No.9	送迎車内で脳梗塞発作を起こした利用者への対応が遅れ重症化
No.10	送迎車に接触せずに子供が転倒それでも人身事故？
No.11	ショートの利用者の個人情報盗まれ家族から補償要求
No.12	夜間に転倒し経過観察中の利用者を翌朝PTが機能訓練



● トラブル事例から事故対応を考えよう

	事例の概要
No.1	浴槽で溺れかけてその後死亡
No.2	行方不明の最悪のケースとは
No.3	デイの追突被害でデイの責任が問われる
No.4	ショート利用直前の体調急変で施設側がキャンセルしてトラブル
No.5	延命処置を拒否しているのに救急搬送され入院
No.6	ショートでノロが発生し退所者が自宅で発症
No.7	看護師の受診判断が正しくても家族とトラブルに
No.8	救急搬送先の病院で「施設長が来ていない」と家族が激怒
No.9	ショートでの転倒事故を知らなかった併設デイ
No.10	デイの帰宅送迎直前に転倒し帰宅後に骨折が発覚
No.11	吸引が上手なベテラン看護師が誤えん事故に対応したが死亡
No.12	デイの外出行事中の行方不明事故で謝罪したが苦情申立



● トラブル事例から事故対応を考えよう

	事例の概要
No.1	事故原因を間違えて説明して家族から猛抗議
No.2	おやつのワッフルを誤えんして死亡し調査報告書を求められたが
No.3	誤えん死亡事故の直後に「施設の過失はない」と説明する施設長
No.4	原因不明の骨折で骨折させた職員を探せと要求する家族
No.5	家族が不審な傷を発見し調査を要求されたが拒否して苦情申立
No.6	過失のある事故を放置して3年後に賠償請求された
No.7	キーパーソンに依存し過ぎて他の兄弟から訴訟を起こされた
No.8	キーパーソンのご主人は納得してくれたが次女が賠償請求
No.9	老健で皮膚剥離が起きて無償で併設病院に入院させたが
No.10	トイレ介助で認知症の利用者が暴れて転倒したが賠償請求
No.11	ショートステイで高価な義歯を破損して家族から賠償請求
No.12	認知症のない利用者の暴力を理由に利用を拒否してトラブルに



クレーム対応編 Aコース

● クレーム事例から対応を考えよう

	事例の概要
No.1	デイに眼鏡を忘れたと言うが探しても見つからない
No.2	若手スタッフの馴れ馴れしい言葉遣いが許せない家族
No.3	クリスマス会で盛り上がり認知症の利用者に悪ふざけ
No.4	介護主任の謝罪の態度に家族が激怒し理事長に電話
No.5	認知症のない利用者のセクハラ行為で利用拒否
No.6	暴力行為がある認知症の受け入れ時に念書を取った
No.7	「ショートステイで早く起きなさい」と言われた
No.8	「転倒させないで」と家族から言われて請け負った相談員
No.9	ショートの職員の暴言は虐待だと主張する家族
No.10	デイの利用者の個人情報友達に教えたパート職員
No.11	ショートでできた内出血を医師に虐待と疑われた
No.12	「身元引受人は代理人ではない」という弟の主張



クレーム対応編 Bコース

● クレーム事例から対応を考えよう

	事例の概要
No.1	介護に無関心なはずの息子がアザができたなら執拗に追及
No.2	ベテランの副主任の介護が乱暴だと主張する家族たち
No.3	電話の問い合わせに個人情報なので答えられないと断ったら
No.4	夏祭りの最中に「バッグから現金を盗まれた」と訴える家族
No.5	「新人には介助させないで欲しい」という家族の要求
No.6	「お風呂で怖い思いをしたので入りたくない」と家族に訴え
No.7	「顔のアザを見てなぜ受診させないのか？」と家族が激怒
No.8	ヒヤリハットなので連絡をしなかったら家族から不満が
No.9	ショートの入所直前に体調不良でキャンセルしたら苦情申立に
No.10	デイの利用者が高価なアクセサリを盗まれたと訴えている
No.11	「医療体制が万全」という住宅型有料ホームへのクレーム
No.12	入所時にリスクを説明したのに事故発生時に家族トラブル



クレーム対応編 Cコース

● クレーム事例から対応を考えよう

	事例の概要
No.1	「なぜ迎えに来ない？」と言われたが利用一覧に名前がない
No.2	疥癬に感染したのはデイサービスだと医者と言われた
No.3	レクリエーションに無理矢理参加させられたと訴える利用者
No.4	「デイサービスで母が認知症の利用者叩かれた」と訴える息子
No.5	「デイのスタッフに妻の介助方法が間違っている」と言われた
No.6	「送迎時が来ない」と電話で訴える家族に事情を説明すると
No.7	デイで補聴器を紛失したと言われ捜したが見つからない
No.8	「転ぶと困るから歩かせないで」という家族の要求を断ったら
No.9	「ショートから戻ったら母の足に傷があった」と言う家族
No.10	長男の了解を得て写真を広報誌に載せたら弟が激怒
No.11	「H様がM様にひどい暴言を吐いた」という記録
No.12	母がデイのお友達から大量のサプリメントを買わされた

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