

リスクマネジメント

社会福祉法人佛子園 専務理事 村岡裕

プロフィール

村岡 裕(むらおか ゆたか)

現職：社会福祉法人佛子園 専務理事 (石川県白山市)

■専門は、サービス管理・リスクマネジメント■

主な社会活動

全社協

- ・ 福祉施設長専門講座・サービス管理講座・認定講座等で、サービス管理論・リスクマネジメントを担当
- ・ キャリアパス対応生涯研修課程（運営委員・テキスト編集委員）

全国経営協

- ・ リスクマネジャー養成講座講師
- ・ 災害支援特別委員会 専門委員

主な著書(サービス管理・リスクマネジメント部分の執筆)

全社協

- ・ 福祉サービスの質保証
- ・ 社会福祉施設経営管理論
- ・ キャリアパス対応生涯研修課程テキスト
- ・ 福祉施設・事業所のためのリスクマネジメント

本研修の獲得目標

- 施設運営におけるリスクを理解し、
- 自施設における課題を発見し、
- リスクへの具体的なマネジメント方法や対策を学び、

自施設に取り入れられる対策や対応方法を持ち帰る。

身体拘束ゼロへの 手引き

●高齢者ケアに関わるすべての人に●



福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針

～利用者の笑顔と満足を求めて～

平成14年3月28日

福祉サービスにおける危機管理に関する検討会

目次

第1 総論

- 1 はじめに 1
- 2 福祉サービスにおけるリスクマネジメントの基本的な視点 1
 - (1) 福祉サービスにおけるリスクマネジメントをどのようにとらえるか
 - (2) 本指針におけるリスクマネジメントの範囲
 - (3) 福祉サービスにおけるリスクマネジメントの基本的な視点
 - ア 社会福祉法の理念とリスクマネジメント
 - イ 基本的な視点は「クオリティ・インプルースメント(Q1)」
 - ウ リスクマネジメントとクオリティ・インプルースメント(Q1)
 - エ 「事故」とは何か
- 3 経営者のリーダーシップと決意の重要性 4

第2 リスクマネジメントを進める体制整備にあたって

- 1 組織風土の改善 5
- 2 組織全体での取り組み 5
- 3 継続的な取り組み 5

第3 事故を未然に防ぐ諸方策に関する指針

- 1 基本的な視点 6
 - (1) 「コミュニケーション」の重要性
 - ア 「利用者、家族等とのコミュニケーション」
 - (ア) 情報の提供
 - (イ) 日常的な情報交換
 - (ウ) 効果的なコミュニケーションを確保するために
 - イ 職員同士のコミュニケーション
 - (2) 苦情解決への取り組み
- 2 サービス提供場面におけるリスクと事故防止策 8
- 3 身体拘束との関係 10
- 4 リスクマネジメントの視点を入れた業務の見直しと取り組み 10
 - (1) サービスの標準化と個別化
 - ア サービスの「標準化」
 - イ サービスの「個別化」
 - (ア) アセスメント
 - (イ) 個別援助計画

し、事故を起こさないようにするあまり、極端に管理的になりすぎてしまい、サービスの提供が事業者側の都合により行われるとするならば、人間としての成長、発達の機会や人間としての尊厳を奪うことになり、福祉サービスの基本理念に逆行することになりかねません。

そこで、このように「自由」か「安全」かという二者択一ではなく、福祉サービスにおいては、事故を完全に未然防止するということは困難なもの、と捉えてみます。

その上で、事故を限りなく「ゼロ」にするためにはどうしたらよいか、あるいは、万が一起きてしまった場合に適切な対応を図ることはもとより、同じような事故が再び起こることのないような対策を講じるなど、より積極的な姿勢をもつことが重要であると考えられます。

イ 基本的な視点は「クオリティーインプルーブメント（QI）」

本検討会では「クオリティーインプルーブメント（QI）」を基本的な視点として福祉サービスにおけるリスクマネジメントのあり方についての検討を行ってきました。これまでは、ともすると「リスクマネジメント＝損害賠償対策・対応」という捉えられ方がなされることがあったことも否定しがたく、特に前述のような特性をもつ福祉サービスにおいてはこのように矮小化した捉え方は適切ではありません。福祉サービスにおけるリスクマネジメントは、「より質の高いサービスを提供

その後の厚労省による調査研究事業

(それぞれに報告書あり)

三菱総合研究所

- ・ 東京都の社会福祉施設におけるリスクマネジメントの取組方策に関する調査研究(2008年度)
- ・ 高齢者介護施設における介護事故の実態及び対応策のあり方に関する調査研究(2010年度)
- ・ 介護施設における介護サービスに関連する事故防止体制の整備に関する調査研究(2011年度)

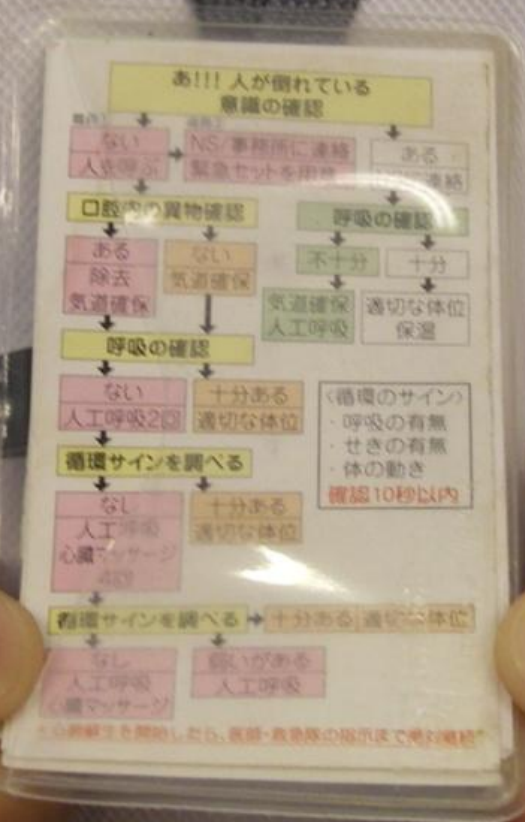
日本総合研究所

- ・ 介護施設等におけるリスクマネジメントの推進に資する調査研究(2024年度)

背中を見て覚えるから



手順書を見て覚える人



業務手順書

作業手順書		作成日
浴室清掃の手順書		平成24年12月23日
手順番号	目録	作業内容
1	浴室に入る	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
2	浴室に入る	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
3	臭気発生を止める	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
4	臭気発生を止める	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
5	浴室を掃除する	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
6	排水口の掃除をする	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
7	浴室を掃除する	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
8	臭気発生を止める	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
9	臭気発生を止める	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める
10	臭気発生を止める	1 臭気発生を止める 2 臭気発生を止める

作業内容	作業時間	作業場所
1 臭気発生を止める	10分	浴室
2 臭気発生を止める	10分	浴室
3 臭気発生を止める	10分	浴室
4 臭気発生を止める	10分	浴室
5 浴室を掃除する	10分	浴室
6 排水口の掃除をする	10分	浴室
7 浴室を掃除する	10分	浴室
8 臭気発生を止める	10分	浴室
9 臭気発生を止める	10分	浴室
10 臭気発生を止める	10分	浴室

作業内容	作業時間	作業場所
1 臭気発生を止める	10分	浴室
2 臭気発生を止める	10分	浴室
3 臭気発生を止める	10分	浴室
4 臭気発生を止める	10分	浴室
5 浴室を掃除する	10分	浴室
6 排水口の掃除をする	10分	浴室
7 浴室を掃除する	10分	浴室
8 臭気発生を止める	10分	浴室
9 臭気発生を止める	10分	浴室
10 臭気発生を止める	10分	浴室

作成責任者 成田元貴

令和3年度介護報酬改定の概要

新型コロナウイルス感染症や大規模災害が発生する中で「**感染症や災害への対応力強化**」を図るとともに、団塊の世代の全てが75歳以上となる2025年に向けて、2040年も見据えながら、「**地域包括ケアシステムの推進**」、「**自立支援・重度化防止の取組の推進**」、「**介護人材の確保・介護現場の革新**」、「**制度の安定性・持続可能性の確保**」を図る。

改定率：+0.70% ※うち、新型コロナウイルス感染症に対応するための特例的な評価 0.05%（令和3年9月末までの間）

1. 感染症や災害への対応力強化

※各事項は主なもの

■感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供される体制を構築

○日常からの備えと業務継続に向けた取組の推進

・感染症対策の強化 ・業務継続に向けた取組の強化 ・災害への地域と連携した対応の強化 ・通所介護等の事業所規模別の報酬等に関する対応

2. 地域包括ケアシステムの推進

■住み慣れた地域において、利用者の尊厳を保持しつつ、必要なサービスが切れ目なく提供されるよう取組を推進

○認知症への対応力向上に向けた取組の推進

・認知症専門ケア加算の訪問サービスへの拡充 ・無資格者への認知症介護基礎研修受講義務づけ

○看取りへの対応の充実

・ガイドラインの取組推進 ・施設等における評価の充実

○医療と介護の連携の推進

・老健施設の医療ニーズへの対応強化

・長期入院患者の介護医療院での受入れ推進

○在宅サービス、介護保険施設や高齢者住まいの機能・対応強化

・訪問看護や訪問入浴の充実 ・緊急時の宿泊対応の充実 ・個室エントの定員上限の明確化

○ケアマネジメントの質の向上と公正中立性の確保

・事務の効率化による通減制の緩和 ・医療機関との情報連携強化 ・介護予防支援の充実

○地域の特性に応じたサービスの確保

・過疎地域等への対応（地方分権提案）

4. 介護人材の確保・介護現場の革新

■喫緊・重要な課題として、介護人材の確保・介護現場の革新に対応

○介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進

・特定処遇改善加算の介護職員間の配分ルールの柔軟化による取得促進
・職員の離職防止・定着に資する取組の推進
・サービス提供体制強化加算における介護福祉士が多い職場の評価の充実
・人員配置基準における両立支援への配慮 ・ハラスメント対策の強化

○テクノロジーの活用や人員基準・運営基準の緩和を通じた

業務効率化・業務負担軽減の推進

・見守り機器を導入した場合の夜間における人員配置の緩和
・会議や多職種連携におけるICTの活用
・特養の併設の場合の兼務等の緩和 ・3ユニットの認知症GHの夜勤職員体制の緩和

○文書負担軽減や手続きの効率化による介護現場の業務負担軽減

の推進 ・署名・押印の見直し ・電磁的記録による保存等 ・運営規程の掲示の柔軟化

3. 自立支援・重度化防止の取組の推進

■制度の目的に沿って、質の評価やデータ活用を行いながら、科学的に効果が裏付けられた質の高いサービスの提供を推進

○リハビリテーション・機能訓練、口腔、栄養の取組の連携・強化

・計画作成や多職種間会議でのリハ、口腔、栄養専門職の関与の明確化
・リハビリテーションマネジメントの強化 ・退院退所直後のリハの充実
・通所介護や特養等における外部のリハ専門職等との連携による介護の推進
・通所介護における機能訓練や入浴介助の取組の強化
・介護保険施設や通所介護等における口腔衛生の管理や栄養マネジメントの強化

○介護サービスの質の評価と科学的介護の取組の推進

・CHASE・VISIT情報の収集・活用とPDCAサイクルの推進
・ADL維持等加算の拡充

○寝たきり防止等、重度化防止の取組の推進

・施設での日中生活支援の評価 ・褥瘡マネジメント、排せつ支援の強化

5. 制度の安定性・持続可能性の確保

■必要なサービスは確保しつつ、適正化・重点化を図る

○評価の適正化・重点化

・区分支給限度基準額の計算方法の一部見直し ・訪問看護のリハの評価・提供回数等の見直し
・長期利用の介護予防リハの評価の見直し ・居宅療養管理指導の居住場所に応じた評価の見直し
・介護療養型医療施設の基本報酬の見直し ・介護職員処遇改善加算（Ⅳ）（Ⅴ）の廃止
・生活援助の訪問回数が多い利用者等のケアプランの検証

○報酬体系の簡素化

・月額報酬化（療養通所介護） ・加算の整理統合（リハ、口腔、栄養等）

6. その他の事項

・介護保険施設におけるリスクマネジメントの強化
・高齢者虐待防止の推進 ・基準費用額（食費）の見直し

・基本報酬の見直し

6. その他の事項（その1）

介護保険施設におけるリスクマネジメントの強化

- 介護保険施設における事故発生の防止と発生時の適切な対応（リスクマネジメント）を推進する観点から、事故報告様式を作成・周知する。施設系サービスにおいて、安全対策担当者を定めることを義務づける（※）。事故発生の防止等のための措置が講じられていない場合に基本報酬を減算する（※）。組織的な安全対策体制の整備を新たに評価する。
（※ 6 月の経過措置期間を設ける）

施設系サービス

【基準】【省令改正】

事故の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

< 現行 >

- イ 事故発生防止のための指針の整備
- ロ 事故が発生した場合等における報告と、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制の整備
- ハ 事故発生防止のための委員会及び従業者に対する研修の定期的な実施

< 改定後 >

イ～ハ （変更なし）

ニ イからハの措置を適切に実施するための担当者設置
（※ 6 月の経過措置期間を設ける）
（追加）

【報酬】【告示改正】

安全管理体制未実施減算 5 単位／日（新設） （※ 6 月の経過措置期間を設ける）

〔算定要件〕 運営基準における事故の発生又は再発を防止するための措置が講じられていない場合。

安全対策体制加算 20 単位（新設） ※入所時に 1 回に限り算定可能

〔算定要件〕 外部の研修を受けた担当者が配置され、施設内に安全対策部門を設置し、組織的に安全対策を実施する体制が整備されていること。

（※） 将来的な事故報告の標準化による情報蓄積と有効活用等の検討に資するため、国で報告様式を作成し周知する。

高齢者虐待防止の推進【全サービス】

- 全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生・再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることを義務づける。【省令改正】
（※ 3 年の経過措置期間を設ける）

介護事故に対し普遍的に言えることは

- サービス提供中の事故は、種別に関わらず転倒事故が多い
- 介護施設の場合、転倒事故は居室で排泄介助に係る動作中に起きている割合が一番高い
- 福祉サービスの場合、事故要因は本人要因が一番多い
- 事故は認識のずれによって生じることもある

記録

A close-up photograph of a Victor turntable. A black vinyl record is spinning on the platter, which has a blue and white center label. The turntable is silver and sits on a wooden base. A digital display on the front shows '33' in red. The tonearm is visible on the right side.

レコード

Record つまり「記録」

記録と文書の関係

文書

記録

記録の4要件

(経営協リスクマネジャー養成講座 緒方泰子講師の区分)

- 原本性
- 真正性
- 見読性
- 保存性

原本性

上田地域広域行政事務組合 消防 平成 9 年 3 月 6 日 受付第 1198 号 上田地域広域行政事務組合	決 裁 欄 自動火災報知設備は消防法施行令第26条に定める技術基準に適合しているため受理する 平成 9 年 3 月 10 日 上田地域広域行政事務組合 上田地域広域行政事務組合 消防用設備等設置課長 丸山 正典
備考 1 この用紙の大きさは、日本工業規格 A 4 とする。 2 消防用設備等設計図書は、消防用設備等の種類により異なる。 3 * 欄には、記入しないこと。	

この写は原本と相違ないことを証明します

平成 9 年 3 月 / 日

社会福祉法人
理事長

開設時

副

書

9年 3月 6日

小県郡武石村大字下武石772

67

33

真正性

24667

820 ✓

1226 ✓

20 ✓

216 ✓
~~21~~

1950 ✓

49180

47954

47934

47718

45768 ✓

上野

上野

上野

上野

上野

(記録の整備)

第三十七条 指定介護老人福祉施設は、従業者、設備及び会計に関する**諸記録を整備**しておかなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供に関する次の各号に掲げる**記録を整備**し、その完結の日から二年間保存しなければならない。

- 一 施設サービス計画
- 二 第八条第二項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の**記録**
- 三 第十一条第五項に規定する身体的拘束等の態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の**記録**
- 四 第二十条に規定する市町村への通知に係る**記録**
- 五 第三十三条第二項に規定する苦情の内容等の**記録**
- 六 第三十五条第三項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての**記録**

指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第三十五条 指定介護老人福祉施設は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じなければならない。

- 一 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための**指針を整備**すること。
- 二 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策に従業者に周知徹底する**体制を整備**すること。
- 三 事故発生の防止のための委員会及び従業者に対する**研修を定期的に行う**こと。
 - 2 指定介護老人福祉施設は、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
 - 3 指定介護老人福祉施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について**記録**しなければならない。
 - 4 指定介護老人福祉施設は、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、**損害賠償**を速やかに行わなければならない。

適切な記録方法

記録には読む相手がいる

転倒されたことを家族に連絡した
状況を聞かれたので誠実に答えた

- 誰が連絡した？ 口頭で？ 電話で？
 - 状況って、身体？ 環境？
 - 答えたの誰？
 - 誠実にとって…
-
- 主語を省くのは、日本語の特徴

この事実を記述してください



事実を書く



転倒した
ずり落ちた
その他

事実と判断(意見)の区分を明確に

- 事実

- = 証拠をあげて裏付けることができるもの

- 判断(意見)

- = 事実に基づいて述べるもの

今日は天気悪いよね…
遊びに行くのやめて、
おいしいものでも食べに行く？



この事実を記録してください



一文に一つのことを書く

- 今日は晴れていたなので、利用者を5人お連れして新緑を見に行くことにしたが、脱水に留意する必要があったことから、あらかじめ利用者に水分を200CCづつとっていただき、職員は、水の入った1000CCのペットボトルを2本持参した。

- 今日は晴れていた。
- 利用者を5人お連れして新緑を見に行くことにした。
- 脱水に留意する必要があった。
- あらかじめ、利用者に水分を200CCづつとっていただいた。
- 職員が水の入った1000CCのペットボトルを2本持参した。

接続詞は多用しない(極力使わない)

そして

また

しかし

TECHNICAL BASE
ARIGATO, NOTO

A stylized white line drawing of a plant or tree, possibly a cherry blossom branch, is mounted on the blue corrugated metal wall. The drawing is composed of simple, flowing lines that form the branches and leaves. It is positioned to the right of the text 'ARIGATO, NOTO' and extends upwards and to the right.

コミュニティセンター イメージパース





コミセンマリンタウンBASE





マリンタウン平面図













