

## 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き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のでしょうか?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職員のスミ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。お詫が申し上げます」と息子さんに

※詳細は「管理者向け通信研修のご提案」をご覧ください。