

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



**Safe Care** 株式会社 安全な介護  
[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)



15

# 充実のラインナップ全108問



3

36

w w s t  
t



3

36

s  
t



3

36

" " t



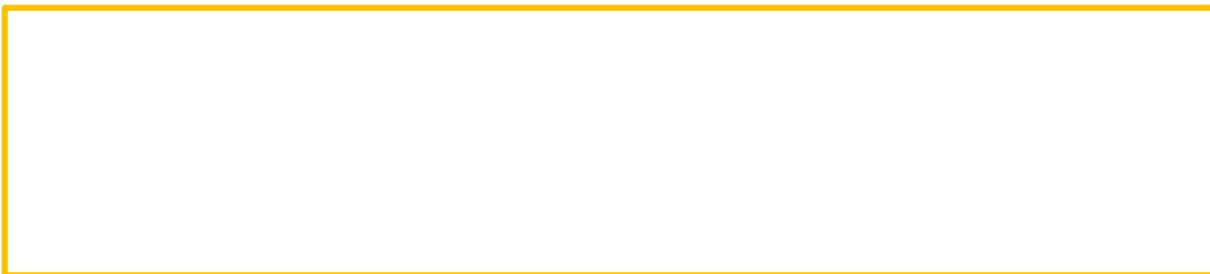
## 通信研修スタート

〇	25	〃
〇	24	〃
〇	25	



## 通信研修修了

12	12	〃
----	----	---



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う」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！」と自暴の矢が施設長に向きました。駆けつけた施設長は「あんたが働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観重点	どのように改善すれば良いか？
---------------	----------------

19



(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」と言った家族の責難

次のトラブル事例は家族がこたえた「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を軽減が極めて高くなるような事故では、施設管理者が病院に急行していないことを家族からきつめられます。家族の到着に間に合わず「現任施設長も悪いでこちらに聞かれています」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出来るのでしょうか？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、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いいのです。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ねいに謝罪していたら、家族の心柄はどれくらい変わっていたのでしょうか？

21



**修了証**

# 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

【管理系通信研修 事例対話51er2-7期解】

施設長も病院に直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」と言った病院の真意

次のトラブル事例は家族がこだわった「施設長が病院に直行しない」ことで、本来的に十分な説明が提供されるべきである。施設長の説明が病院に直行しないことを家族からきつて怒られます。家族の側面から「施設長が病院に直行しては困ります」と言っているだけで、施設長が病院に直行するよう手配もしていないというのでは、施設長の説明が弱く足りないと感じ施設長側の責任感にも大きな疑問が持たれます。

では、どのような事故でどのように施設長の病院に直行すれば良いのでしょうか？

では、どのような事故でどのように施設長の病院に直行すれば良いのでしょうか？

では、どのような事故でどのように施設長の病院に直行すれば良いのでしょうか？



## 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。



Ú

15 t s t s t



Ú

s t t



Ú

t s " s

職員回覧

2018.3.1

事例から学ぶ

〇〇ホームリスクマネジメントニュース

「新人には介助させないで欲しい」という家族の要求

■利用者にてんや汁をこぼしてしまった新人職員  
 Dさん（女性・21歳）は3月に専門学校を卒業して新規採用され、4月1日からデイサービスに配属になりました。所長は他の先輩職員に「みなさんどうか指導して下さい」と紹介し、利用者へも「4月からこちらに配属になった新人さんなのでお手伝いください」と言ってくれました。Dさんも「新人で未熟者ですが、ご指導よろしくお願ひいたします」と丁寧に挨拶しました。  
 ところが、配属になって1週間ほど経ったある日、Dさんは食事介助中に誤って利用者の皿にてんや汁をこぼしてしまいました。Dさんは本人に何度かていねいに謝罪したので、利用者も「気にしないでね」と言ってくれました。また、所長が「ご家族にも謝罪しておきなさい」と言うので、電話でDさんにていねいに謝罪しました。しかし、所長は所長に「あなたから新人には介助させないで」とグループをまわってきました。所長は「新人さんを育成するのも私たちの仕事ですのでご理解いただけますようお願いいたします」と答えました。するとDさんは無に思って「そんなことろには関係ないわ、君には送っけけないで」と電話を切ってしまった。

新人のミスは管理者が自分の指導不足として謝罪する

■新人職員のミスは指導する上司の責任  
 Dさんは配属後の新人さんに対してていねいに指導しました。所長もDさん



## ● 受講申し込み

W				α					¥ t
W							t		
W			α	"	"	W	¥		t
W				t					
					S				t
W		"				t			
		S		"					t
W		°		W		±	"		t
W					S				t

## ● 受講料

W		"		12,000	¶				
---	--	---	--	--------	---	--	--	--	--

## ● 受講状況の管理など

W				S					t
W			S			"			t
W				S				t	
W	"			S				t	



# A



No.1	
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	

β

"

"

t

# B



No.1	" "
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	



# C



No.1	
No.2	2
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	

# A



No.1	
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	



No.1	
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	

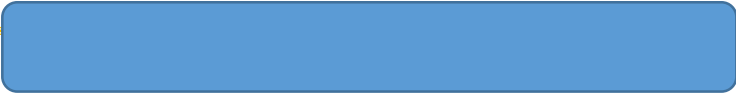


No.1	
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	3
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	

# A



No.1	
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	



No.1	
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	



No.1	
No.2	
No.3	
No.4	
No.5	
No.6	
No.7	
No.8	
No.9	
No.10	
No.11	
No.12	

2615  
TEL:03 -59952275 FAX:0359861776  
mail scatterbrain0585@mopera.net

F