

介護施設における危機管理基準の決定までの要因

—相談員、管理職などのリスクマネジメントに対する意識—

○ 高崎健康福祉大学 原田 欣宏 (5693)

小野 篤司 (宇都宮短期大学・5849)

キーワード：リスクマネジメント・介護福祉施設・苦情解決

1. 研究目的

本研究では介護施設において必要な知識を持って、利用者の安全な生活支援を実施するために必要なリスクマネジメントについて、リスクを認識し対応を決定するまでのプロセスに着目し、危機管理の根拠とする判断基準の要因を明確にすることを目的とする。

平成22年度における国民健康保険団体連合会に寄せられた栃木県の苦情件数をみると、相談が56件、苦情が1件であった。しかしながら、これは人口規模が近い隣県の状況と比較すると少ない傾向にある。また、最近の裁判事例を見てもリスクマネジメントの社会的要請は十分に高まっていることは明白である。

しかし、統計に表れる相談件数や苦情件数が少ないことは、利用者やその家族等が実際に相談するまでの間に「お世話になっているから」に代表されるような遠慮が働いていること、苦情の申立をどこにしたらよいかわからないなどのシステムの理解不足が考えられる。また、各事業所では、苦情受付窓口の対応を含めたシステムの課題の存在、実際に対応する職員の教育、苦情をケアの向上に結び付けるための取り組みなどについて、課題があることが予測される。

2. 研究の視点および方法

特に本稿では、相談員、管理職など直接家族に施設や事業所として契約を締結する役割を担う人が危機管理意識を持ってどのような行動を起こしているか分析し、リスクマネジメントに関する対応の視点をどこにおいているのか、明らかにしたい。これらの職員は利用者やその家族に対して説明と同意を得る担当者である。危機管理を意識した行動や対応を日ごろから意識して行うことが特に求められることから、その方法についても具体性を持って対応しているか、事業や業務、役職の違いにより、危機管理すべき点がどこにあると考えているか整理することで、本来の事業におけるリスクとの関係性を検証したい。

調査方法としては、平成23年11月7日栃木県国民健康保険団体連合会主催介護サービス相談担当者研修会「事例から学ぶ苦情解決と危機管理体制」(講師：原田欣宏)において、参加者に対して研修時間内に時間を設けて調査票を配布、記入を行った。調査票は1. 重要事項説明書における重点説明項目、2. 苦情受付に関する説明、3. 家族に対する説明の充実度、4. 未収金対策に関連する制度利用に関する知識、5. 介護事故への対応、6.

施設内での意思統一や情報の周知、に関する選択方式または自由記述方式により回答を得た。研修参加者 410 名、調査票 231 票、回収率 56.3%であった。

3. 倫理的配慮

実施の際には一般社団法人日本社会福祉学会研究倫理指針に基づき、対象者の匿名性の厳守、集計結果を学会発表などに使用することにつき書面及び口頭で説明した。調査票の回収は研修終了後に所定の回収箱に任意で提出を求めた。

4. 研究結果

1. アンケートの中で「短期入所生活介護重要事項説明書」を例に重点説明として意識している項目は、最も多かったのが「実際のサービス内容」125名、次に「費用」97名、「緊急時等における対応方法」96名であった。また、重要事項説明書の説明にかかる時間は平均で30.0分であった。「0～10分」33名、「11～20分」48名であり、20分未満と回答したのが全体の41.1%であった。

2. 苦情受付に関する説明の際に協調して伝えるべき内容点として認識しているのは、「苦情に限らずどのようなことでも伝えてほしい」129名、「担当者名」49名であった。

3. 介護事故への対応については、歩行介助が必要な人へ「本人拒否でも介護を行うこと」について「そう思う」88名、「そうは思わない」91名、「説得してもケアを受けることを拒否するのだから様子を見るしかない」について「そう思う」75名、「そうは思わない」105名であった。

4. 施設内での意思統一や情報の周知について、「ケースカンファレンス会議録」「職員会議録」「申し送りノート」による情報伝達は「できている」と回答した人が比較的多かったのに対して、「施設理念」「介護指針」については比較的少なかった。

※詳しい分析結果は発表当日に資料を配布する。

5. 考察

①アンケートの結果から、相談員・管理職の危機管理に対する意識はあるが、リスクを避けるための制度活用や職場での対応について、根拠をもって実施できていないという不安を感じている。

②利用者の意思と必要なケアの認識にかい離があるときに判断が困難であると感じている。また、施設で統一した対応を考えるための基盤として施設理念や介護指針はあまり活用されていない。