

# 介護現場のトラブル対策のために

おおさか介護サービス相談センター専門相談員  
弁護士 久岡 英樹

## ①安全、安心のサービスを提供するために

福祉関係事業者においてリスクとなる主なものは介護事故です。介護事故は、転倒、転落、誤嚥、異食、薬の誤配、無断外出、入所者同士のトラブルなどがあります。

介護事故が発生すると、利用者だけでなく、事業者、職員、社会それぞれにとって不利益、損失が発生します。リスクマネジメントは、利用者だけでなく、事業者、職員、社会のいずれにとっても、不利益、損失を回避するための取り組みです。

リスクとは、社会生活上、利用者またはその家族に危険や損失を与える現実のことからの発生確率ないし大きさの程度をいいます。

リスクマネジメントとは、リスクを管理(マネジメント)する活動をいい、リスクの特定、リスクの分析、リスクの評価、リスクへの対応の各段階が考えられます。



## ②事故予防と再発防止、紛争防止の心得は

リスクマネジメントは、事故対応、裁判対応だけではなく、介護事故を防止して安全、安心で質の高いサービスを提供するという積極的な視点から考えることが必要です。

リスクマネジメントは、事故の前後で分けて考えることができます。事故前の対応は、①事故予防で、事故後の対応は、②再発防止、③紛争防止、④裁判対応のそれぞれが考えられます。

### ①事故予防は

リスクに気付き、リスクを取り除いて事故発生を防止する取り組みになります。ヒヤリ・ハット報告の活動がその中心となります。ヒヤリ・ハット報告は、書くだけでなく、分析して対策を講じることが重要です。

### ②再発防止は

事故原因の分析を行い、再発防止策の検討を行います。検討のために必要な資料として事故報告書があります。事故報告書は、事実関係を正確に書く必要があります。原因分析は、利用者のリスク、施設・設備のリスクなど項目別に多角的に行う方法や、検討する項目につき、なぜそうなったかという問い合わせ



繰り返して真の理由まで掘り下げる方法などがあります。

原因分析ができ、事故防止のための対策ができるれば、マニュアルに反映させます。事故防止の対策は、個別の利用者への対策だけでなく、利用者全体に適用できるような対策としても考える必要があります。マニュアルの見直しは定期的に行い、実態に合わない部分があれば改訂します。

### ③紛争防止は

事故が発生した場合、事実確認、記録を迅速に行い、利用者、家族に十分な説明を行うことが大切です。利用者、家族には、「事実を知りたい」、「謝罪を求める」、「金銭要求」など様々な思いがあります。これらの利用者、家族の思いに可能な限り応えることが信頼関係を維持することにつながります。



### ④裁判対応は

事業者が法的責任を問われる場面です。責任追及には、「債務不履行責任(安全配慮義務違反)」と「不法行為責任」の2つがあります。



「債務不履行責任」は、事業者は、介護サービス契約上、利用者が事故等に遭わないようその安全に配慮する義務があり、この義務を怠って事故が発生した場合、安全配慮義務違反として損害賠償責任を追及されるというものです。

「不法行為責任」は、事業者の職員が職務を行う過程で事故発生についての予見可能性があるのに、これに対応する結果の回避義務を怠り事故が発生した場合、事業者(と職員)が損害賠償責任を追及されるというものです。

## ③利用者の尊厳を守る基本理念

リスクマネジメントを考えると、安全面に集中して対応することだけを考えがちになります。しかし、それでは本人の意思を尊重して行動範囲を広げ、生きる意欲を高めるという福祉サービスの基本理念に反することになります。福祉の場では人を相手にしていることから、安全の確保だけが唯一の目標ではなく、リスクマネジメントでリスクを低下させて利用者の安全を確保すると同時に、利用者の意思、行動の自由への配慮も必要になります。人としての尊厳を保障することも重要な目標になります。

