

あなたの介護施設・高齢者住宅は大丈夫？ リスクマネジメントチェック（開設予定事業者）

- ◆ 事故・トラブル・クレームなどの業務上のリスクが拡大していることに対して、危機感を持っているか。
- ◆ 業務リスクマネジメントは、サービス現場で対応する課題ではなく、経営管理上の課題だと認識しているか。
- ◆ 発生が予見される介護事故・生活事故を整理し、その予防・対応・管理を一体的に検討しているか。
- ◆ 発生が予見されるクレーム・トラブルを整理し、その予防・対応・管理を一体的に検討しているか。
- ◆ 業務リスクマネジメントは単独のものではなく、入所相談から退所後対応までの一つの流れとして認識しているか。
- ◆ 業務リスクマネジメントは一過性のものでなく、継続的な取り組みが必要だと理解しているか。
- ◆ 事故・トラブルなど業務上のリスクを予防・対応・管理について一体的に検討するリスクマネジメント委員会を設置しているか。

建物設備備品	転倒・転落・ぶつかり事故など、事故予防の観点から、建物・設備設計検討を行っているか。
	車いす・ベッドなどの備品購入においては、介護事故・生活事故の観点からその機能・安全性を検討しているか。
	自動ドア、エレベーターなどの設備は、法令に従って保守・点検されるよう契約しているか。
	車いす・ベッドなどの個別の備品が、定期的に点検されるよう、メーカー・納入業者に依頼しているか。
	車いす・介護用ベッド・トイレなどの適正な使用方法、事故例などのリスクについて、メーカーから十分な説明を受けているか。
	電動車いす、電動ベッドなどの利用で、どのような事故が発生しているか、最新情報をチェックしているか。

相談・見学	入所相談について、説明すべきポイントや見学流れ、注意事項を明確にしたマニュアル・手順書を検討しているか。
	相談者に渡す契約書、重要事項説明書、パンフレットなどを準備しているか。
	サービス内容や価格が正確に伝わるように、説明補助資料を作成しているか。
	入居者の生活上発生しうる事故やトラブル、事業所の考え方、取り組みについて、わかりやすく説明できる準備をしているか。
	個別相談対応や重要事項説明に的確な対応ができるよう、ロールプレイングなど相談・説明の訓練を行っているか。
入所・入居相談の中で、信頼関係が構築できる家族か否かの見極めを行えるよう注意点を整理しているか。	

説明・契約	入所説明から契約までの流れ、ポイント、注意事項を明確にしたマニュアル・手順書を策定しているか。
	重要事項説明書や契約書の、見直し時期、見直し担当者、見直しの手続きについて明確にしているか。
	トラブルを防ぐために、契約の方法、手続き、保証人などの立会い者に関する基準を策定しているか。
	リスクマネジメントの視点から、説明すべき事項について整理し、事例や資料などを工夫しているか。
	⇒ 事業者の提供するサービス内容、事業者の責任
	⇒ 発生しうる転倒事故やトラブルなどの事例、事業者の考え方、取り組み
	⇒ 個別の生活費見積り、返還金の計算書、入院時・外出時の費用、値上げの可能性と方法
	⇒ サービスの質・スタッフの態度などに対する意見・苦情の受付方法
	⇒ 保証人の連帯責任、身元引き受けなどの役割、保証人変更手続き
	⇒ 生活上の禁止事項、途中退居(事業者からの契約解除)について
家族が入所者に代わってサインを代行する場合の、手続き・方法について定めているか。	
契約後、実際の入所までの契約解除について定めているか。(家族の都合、事業者の都合)	

ケアプラン	ケアプランは、介護計画であると同時に、家族・入居者との契約であるという認識があるか。
	事故の誘発、リスクの拡大の原因となる「ケアプラン」がないように検討しているか。
	⇒ 「一部介助」など、スタッフによって介護サービス内容・方法が変わってくるような、不明瞭で曖昧な指示。
	⇒ 「常時見守り」「歩行時見守り」など、実質的に不可能な指示。
	緊急入所を除き、入所時までに受入ケアプラン、受入ケアカンファレンスを行う業務体制になっているか。
	入所・入居後、1ヶ月以内に適応ケアプラン、適応ケアカンファレンスを行う業務体制になっているか。
ケアカンファレンスの重要性、機能、目的、役割を十分に理解し、業務上の体制が整っているか。	
ケアプランの内容・役割・責任について、十分に入所者・家族に説明する準備・体制が整っているか。	

介護技術・手順	介護事故予防の観点から、移乗、移動などの基本介護技術がマニュアル化されているか。
	基本介護技術に沿って介護サービスが提供されているかを、相互にチェックする体制を整えているか。
	介護事故予防の観点から、食事介助、排泄介助における基本介護手順がマニュアル化されているか。
	基本介護手順に沿って介護サービスが提供されているかを、相互にチェックする体制を整えているか。
	基本介護技術・基本介護手順について、見直し、修正のルールが確立されているか。

初期対応	事故や怪我、急変時の初期対応の対応手順・マニュアルが策定されているか。
	怪我や急変の状態に合わせて手順・対応方法が明確にされているか。
	日勤帯、夜勤帯、外出時などに合わせて初期対応の手順・対処方法が明確にされているか。
	事故・怪我・急変などに対応できる、応急手当のための必要備品・必要器具が準備されているか。
	外出時に持っていくための、救急箱が準備されているか。
	緊急時に入居者・入所者の年齢や疾病履歴、連絡先がわかる一覧の書類を作成する準備をしているか。

苦情対応	入所者・家族からの意見・苦情の初期対応(傾聴・確認・連絡)マニュアルを策定しているか。
	入所者・家族からの意見・苦情に対する対応(課題検討、改善、報告)手順を策定しているか。
	入所者・家族からの意見・苦情への対応は、管理者が中心となって対応する体制になっているか。
	普段から、家族や入所者とのコミュニケーションを大切に、意見・不満を聞く体制・姿勢を採っているか。

解決対応	事故・苦情等の収束に向けて、進めるべきポイントや流れ・注意事項が明確になっているか。
	事故・苦情に対する過失判断は、事業所だけでなく、保険会社や第三者のアドバイスを受ける体制をとっているか。
	事故・苦情の発生から、収束までの情報が一元的に管理する体制が採られているか。
	事故・苦情の解決対応は、介護現場、相談員任せにせず、管理者自らが中心となって対応する体制・能力にあるか。
	報告書の策定、事故検証の方法、改善策について検討しているか。
	施設責任賠償保険に加入し、その保険の内容を理解しているか。
	保険会社の担当者と普段からコミュニケーションが取れているか、担当者は十分な知識をもっているか。

情報共有・管理	入所者情報、事故苦情情報は、安全な介護看護、サービス向上に不可欠なものだという認識があるか。
	入所者情報、業務連絡、事故苦情情報のスタッフ間の共有が迅速・正確にできるよう工夫されているか。
	介護情報、事故苦情などの必要情報が、管理者に迅速・正確に届くように工夫されているか。
	申し送りが長くならないように、コンパクトに必要な事項を伝達できる情報共有の方法を検討しているか。
	休暇中に発生した事故やトラブル、入居者の変化も確認できるような情報共有の方法を検討しているか。
	適切な報告・連絡・相談の方法について、研修・訓練の機会を設けているか。
	協力医療機関、外部関連サービス事業者との連携・連絡はスムーズに行うための工夫がされているか。

スタッフ研修	新人スタッフに対する新人教育訓練プログラムは策定されているか。
	⇒ 基本介護技術、安全介護手順
	⇒ 初期対応、救急救命の基礎
	⇒ 感染症・食中毒の基礎知識、初期対応
	⇒ 入居者・家族からの苦情対応の基礎(傾聴、確認・連絡)
	⇒ 情報共有、情報管理、報告・連絡・相談のあり方、報告書の書き方
	⇒ 防災・防犯
	⇒ 法人の理念
	OJTは、担当者任せにせず、その内容や手順、カリキュラムが明確に策定されているか。
	新人スタッフの独り立ち、夜勤勤務開始に当たっては、十分な教育期間を設け、合格基準を設けているか。
	事業開始までに、全スタッフに対しておこなう研修計画が立てられているか。その内容は十分なものか。
年間事業計画の中で、全スタッフに対する研修計画を立てているか。	
	介護福祉士やホームヘルパーなどの資格取得に、積極的にバックアップする体制を整えているか。

感染症・食中毒	感染症・食中毒予防・拡大防止のマニュアル・規定が策定されているか。
	マニュアルの中で、感染症・食中毒が発生した時の連絡先、対応方法などが明確になっているか。
	マニュアルの中で、嘔吐物、排泄物、血液など感染源となりうるものの取扱いは徹底されているか。
	手洗い・うがいの徹底など、感染症・食中毒予防の啓蒙活動を入居者・家族に行う方法が検討されているか。
	来訪者に対して、エントランスでの手洗い・うがいを徹底できるよう器具・備品を整えているか。
	インフルエンザの流行時期などの把握、近隣事業所での感染症発生などの情報を把握しているか。
	共用部の洗面台の布タオル、浴室の足拭きなど、感染の原因となるような共用利用のものはないか。

防犯・防災	火災・自然災害などの防災・防犯計画、災害発生を想定した対応マニュアルが策定されているか。
	建物は、耐火・耐震などの基準を満たし、スプリンクラーなど必要な防災設備・備品が整備されているか。
	防火管理者、火元責任者などの講習を受け、火の取り扱う場所の管理を徹底しているか。
	防災計画の策定、防災訓練には地域の消防署の協力を受け、開設までに全スタッフが訓練できるようにしているか。
	防災計画の策定、防災訓練は、地域周辺住民にも協力や参加を呼びかけているか。
	災害時に電気や水道が止まることを想定し、一定期間内の衛生用品・非常食の備蓄が予定されているか。
	寝タバコなど、全体の高齢者の生命に危険を及ぼす行為は、契約などで明確に禁止しているか。
	入所者・入居者持込の絨毯、カーテン、寝具なども、防災加工のものをお願いしているか。
	不審者が入らないように、訪問者の入り口は一箇所に統一されているか。
	事業所専用のゴミ・古新聞など、放火の原因となるような目の付きやすいところに出していないか。