

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（運営事業者）

- ◆ 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。

建物設備備品	事故予防の観点から、定期的に危険場所のチェックを行っているか。
	転倒、転落などの事故が予見される場所・設備・備品の、危険性が認知されながらそのままにしているか。
	事故が発生した場合、設備・備品に原因や改善点がないか検討しているか。
	入所者の生活動線に、歩行・車椅子移動の邪魔になるような消火器や配送品、備品が置かれていないか。
	認知症高齢者の手の届く場所に、誤飲・異食の原因となるものが置かれていないか。
	ケアプラン策定時・見直し時に、利用している設備・備品が入所者に合致しているか確認しているか。
	自動ドア、エレベーターなどの設備は、法令に従って保守・点検されているか。
	車いす・ベッドなどに、ネジ外れ、さびなどの劣化による機能低下などがないか、定期的に点検しているか。
	車いす・介護用ベッド・トイレなどの適正な使用方法、事故例などを入所者・家族に伝えているか。
	備品などの買い替えの際、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。
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	入所希望者からの相談時に、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・手順書を策定しているか。
	相談者が他の介護施設・高齢者住宅と比較検討できるよう、契約書、重要事項説明書、パンフレットなどの資料を渡しているか。
	サービス内容や価格が正確に伝わるように、わかりやすい説明資料を別途作成しているか。
	入居者の生活上発生しうる事故やトラブル、それに対する事業所の考え方、取り組みについて、積極的に説明しているか。
	個別の相談に対して「安心・快適」といった曖昧な説明、回答をしていないか。
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っているか。	

説明・契約	説明から契約までのポイントや流れ、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。
	契約日までに契約検討を行うための資料(重要事項説明書等)を渡し、重要事項の詳細説明を行っているか。
	重要事項説明書の内容が直近のものであるように、定期的にデータの見直しを行っているか。
	入所予定者・家族に対する重要事項の説明は一人で行わず、管理者など一定の役職者が立ち会っているか。
	契約内容、重要事項の説明者は、事業内容に精通し、一定の訓練を行ったものに限定しているか。
	生活上の転倒骨折など、避けることの難しい事故・トラブルがあることを、ケースを挙げて説明しているか。
	身体拘束に対する事業者の考え方、事故・トラブル削減の取り組みについて説明しているか。
	月額費用の提示だけでなく、オムツ・日用品費の実費を含め、入所者個別の生活費の見積りを行っているか。
	入院時・外出時にも必要となる費用、値上げの可能性やその手続きについて説明しているか。
	入居一時金の途中退居時の退居返還金について、個別に書面で提示しているか。(高齢者住宅のみ)
	サービスの質、スタッフの態度などに対する意見・不満・苦情の受付方法について説明しているか。
	契約時には、管理者から契約者(本人)、保証人(全員)の立会いを求め、全員の前で重要事項の確認をしているか。
	保証人の連帯責任、身元引き受けなどの役割、保証人変更手続きについて、説明しているか。
	生活上の禁止事項、途中退所要件(事業者からの契約解除)について、事例や理由を含めて丁寧に説明しているか。
	家族などが入所者本人に代わってサインを代行する場合でも、代筆者・理由がわかるようにしているか。
契約に立ち会った入居者・家族・スタッフと、契約時の状況がわかるように、記録しているか。	
事業者と家族との相談・連絡窓口を、保証人に一本化するよう依頼しているか。	
契約後も健康診断やアセスメントの結果、入所が受けられないケースがあることを説明しているか。	

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。
	「一部介助」「全介助」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はないか。
	「常時見守り」「歩行時見守り」など、実質的に不可能な指示はないか。
	緊急入所を除き、入所時までに入所ケアプラン、入所ケアカンファレンスが行われているか。
	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が行われているか。
	ケアカンファレンスで、事故予防の観点から介助方法、介護の注意点が十分に検討・統一されているか。
	ケアカンファレンスの内容は、迅速・正確に全スタッフに徹底されているか。
	ケアプランの内容・役割・責任について、入所者・家族に説明されているか(遠方の家族にも説明努力しているか)
	ケアプラン説明の中で、発生しうる生活事故、その対策、注意点について入所者・家族に説明されているか。

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。
	基本介護技術は、新人スタッフ研修、定期研修などで、全スタッフに徹底されているか。
	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、我流の介護を認めない雰囲気があるか。
	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。
	基本介護手順は、新人スタッフ研修、定期研修などで、全スタッフに徹底されているか。
	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、我流の介護を認めない雰囲気があるか。
	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。
	初期対応手順は、新人研修、定期研修などで、全スタッフに徹底されているか。
	緊急・急変時の対応力強化のために、救急救命講習など、外部講習に積極的に参加しているか。
	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しているか。

クレーム対応	入所者・家族からの意見・苦情の初期対応(傾聴・確認・連絡)が明確になっているか。
	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)の流れが明確になっているか。
	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しているか。
	全スタッフが、業務の中で家族・入居者からの意見を真摯に聞く姿勢・対応がとれているか。
	家族・入居者からの意見・苦情の傾聴、対応方法は、新人研修、定期研修などで、徹底されているか。
	小さな意見・苦情でも、個人のものではなく全体の課題として報告・連絡する体制・雰囲気があるか。
	入所者・家族からの感情的な苦情が業務を妨げないように、現場責任者や管理者がバックアップする体制があるか。
	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し、意見・不満を聞く体制を採っているか。

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連絡先、流れ、注意事項を明確にしているか。
	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されているか。
	事故・苦情は、介護現場、相談員任せにせず、最初から管理者自らが中心となって対応しているか。
	報告書の策定、事故検証がおこなわれ、責任・対策・対応方法の課題が検討されているか。
	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、担当者は介護事故等に対して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全スタッフにあるか。
	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、業務連絡、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。
	一方的な口頭での申し送りだけで、理解しているか否かは各スタッフの能力・意識に依存していないか。
	入所者情報、業務連絡、事故苦情情報に対して、「知らない、聞いていない」が当たり前の雰囲気になっていないか。
	個別の事故や苦情に対して、「私には関係ない」と他人ごととしてとらえるの雰囲気はないか。
	毎朝の申し送り時間が長くなり、実際のサービス・業務を圧迫していないか。
	連絡・報告の重要性が理解され、各種連絡届、報告書は、遅滞なく期限内に提出されているか。
	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われているか。	

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。
	新人スタッフ研修は、安易なOJTに頼らず、十分な時間をとってOFFJTを行っているか。
	OFFJTにおいて、基本介護技術、初期対応、苦情対応、防災訓練など、基礎的な実務研修をおこなっているか。
	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。
	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をしているか。	

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。
	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。
	嘔吐物、排泄物、血液など感染源となりうるものの取り扱いは徹底されているか。
	感染症・食中毒マニュアルは、新人研修、定期研修などで、全スタッフに徹底されているか。
	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・家族に行っているか。
	来訪者に対して、エントランスでの手洗い・うがいを徹底しているか。
	インフルエンザの流行時期、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。
	防災計画、災害対応マニュアルは、新人研修、定期研修などで、全スタッフに徹底されているか。
	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。
	防災設備の観点から、消防署に指摘を受けたことはないか、その指摘は改善されているか。
	防火管理者、火元責任者などの講習を受け、火を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、各スタッフが真剣に取り組んでいるか。
	防災計画の策定、防災訓練には、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・非常食を備蓄し、定期的にチェックしているか。
	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、契約などで厳しく禁止しているか。
	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。	