重大事故防止のための実践報告

~同じ過ちを絶対に起こさないために~

自己紹介

【経歴】

2017年度 生活支援課 • 日中活動支援課兼務

2018年度 生活支援課 専任職

2019年度 担当主任職

2020年度 現在に至る

【所持資格】

社会福祉士 • 介護福祉士 • 保育士

【仕事を行う上で一番大切にしていること】

重大事故防止のための基本姿勢である「利用者の見守り・把握の徹底」

2019年3月27日 生活支援課にて重大事故が発生

場面

ショートステイ 入浴支援時



事故後さまざまな課題が浮き彫りとなった

重大事故直後に抽出された課題

#	課題	言羊糸田
1	利用者プロフィール	プロフィール更新をする必要があるにも関 わらず、それが不完全なケースが存在した
2	マニュアル	マニュアルが多く煩雑化し、整理できていなかった。再確認する機会がなかった。
3	現場職員の声	現場ならではの悩みや、マニュアル通り支 援が図れているか確認する機会がなかった
4	知識•技術力	研修参加に偏りがあった。現場実践において知識・技術面で統一が図れていなかった
5	新人職員OJT教育	入職時研修はあるものの、現場配属後は明 確な教育計画が立案されていなかった

課題解決のための動き

抽出された5つの課題を解決させることが、 同じ過ちを繰り返さないための重要実践事項と考えた。



2019年度~2020年度現在における 実践内容を報告します

実践①

	ショートステイ連絡票の導入			
これまで	データベース上の利用者プロフィール情報が、古い状態のまま受入れしていたことも多かった。			
改善策	再面談や電話でのプロフィール更新だけでなく、毎利用時、ショートステイ連絡票を持参してもらい最新の状態や配慮事項を把握できることにより、利用者・職員双方に安心安全な支援が提供できるようにした。			

ショートステイ連絡票

ショートステイ連絡票

この度は、そよかぜの家ショートステイをご利用いただき、ありがとうございます。 当日までに、この用紙を記入し、ご持参ください。 利用にあたい、最近のご白宮での様々学を含みがなり、支援に近かしてましいます。

利用日程				泊	氏名					
最近の様子					(最終) 昇	作:	月		\Box	
(健康状態、発作、					様子:					
過ごし)										
	<u> 1</u>	日体温	:	$^{\circ}$						
貴重品•荷物										
薬	服薬	有	· 無		説明書	有	٠	無		
	【内容】									
					_					
緊急時連絡先			料金		①最終日	に支払	N	()	
			支払方	法	②利用料	持たせ	න ග'	でそる	こから	
					3後日	(月		日)	
その他										
連絡事項・要望事項										

【お願い事項】

口服用中の薬

1 回毎に袋に分け、①名前②日付③時間帯の記入および予備薬の持参をお願いします。 できるだけ薬の説明書も一緒にご持参下さい。

□荷物

持ち物にはすべて名前の記入をお願いします。

ロプロフィール

登録面談時にプロフィール登録をしていますが、情報が古くなっている可能性があります。

その際は、こちらから再度聞き取り・更新をさせて頂く場合がございます。

ご家族からも変更事項 (健康状態・薬・その他配慮事項) があった場合は、その都度お知らせください。

港南中央地域活動ホーム そよかぜの家 生活支援課スタッフ TEL847-0230



利用日程	4/1(月)~3(水)	2 泊	氏名	そよかぜ 太郎		
最近の様子	健康状態良好。新しい環	境にまだ慣	(最終) 発	発作: 2 月 10日		
(健康状態、発作、	れず、不安な様子です。		様子: 睡師	は時大きな発作ありまし		
過ごし)	当日体温:	36 . 5 ℃	た。見守りでおさまりました。			
貴重品•荷物	・ジュース代でお小遣	い500円				
	・自宅で読んでいる絵	本				
薬	服薬 有	• 無	説明書	(有)・無		
	【内容】					
	朝食後:3錠と1包(朝食後:3錠と1包(抗てんかん薬・気持ちを落ち着かせる薬)				
	夕食後: 3錠と1包(抗てんかん薬・気持ちを落ち着かせる薬)					
	睡眠前(21:00 くらい): 1 錠(睡眠導入剤)					
	※詳細はお薬情報を持たせます					
緊急時連絡先	090-1234-5678	料金	①最終E	引に支払い ()		
		支払方法	②利用料	料持たせるのでそこから		
			③後日	(月日)		
その他	その都度、確認してあげると安心します。家ではテレビや好きな絵本を読んで過					
連絡事項•要望事項	ごしています。好きなジュースを買ってあげてください。					
	入眠時に発作が起きやすいです。 身体がビクッとし、 つっぱります。 周囲の安全に					
	注意して見守い対応であ	願いします。	5 分くらいて	ごおさまります。		

実践②

各種マニュアルの整備・再作成 これまで マニュアルが多く煩雑化し、整理できていなかった。 再確認する機会がなかった。 改善策 フォーマットを統一し再作成した。現物は管理場と、 データは所定のフォルダにわかりやすいよう格納し、 誰でも閲覧しやすくした。 また、作成したマニュアルは定着のために定期的な内 部勉強会を実施している。

作成マニュアル 一例

援までに必要な情報を記載



ことから対応方法・知識を記載

時・その他必要な知識を記載

2021年1月現在 20マニュアルを再作成

実践③

現	現場職員へのアンケートの実施		
これまで	悩みやマニュアル通り支援提供有無の確認が図れていなかった。		
改善策	アンケートから、「支援の統一化が図れているか確認」、「現場の声をひろい、支援に対する課題・悩みの把握」、「積極的に支援方法の見直し(マニュアル改変)」に繋げられた。		

入浴支援アンケート

入浴支援に関するアンケート

そよかぜの家

記入日	年	月	\Box	
氏名				

1. アンケート実施にあたっての目的

定期的にアンケートを実施し、現状把握・再度統一化した支援の徹底を実施していく

- ① 安全確保のための支援の統一化 (マニュアル通りのサービス提供) が行われているか確認する
- ② 職員の入浴に関する課題・悩みを把握する(課題・悩みを抱いている場合は、改善する)
- 「安全なサービス提供」のために、積極的に支援方法を見直し、関わる職員に周知・徹底を図っていく

アンケート (該当箇所に**ノ**する)

事前	準備	ある	ない
1	生活支援入浴マニュアルを読んでいるか		
利用		ある	ない
1	事前にプロフィールを確認し、状態をチェックしているか		
2	来所時、本人や家族から当日の体調状態の聞き取っているか		
3	入浴前に体温の計測を実施しているか		
4	体温 37.5 C以上・発作があった場合、入浴は控えているか (シャワーまたは清拭対応)		
環境	準備	ある	ない
1	ヒートショック予防のため、冬場は脱衣室の暖房をし、室温差はないようにしているか		
2	事前にタオル類、着替え、シャンプー・ボディソープ等の準備はしているか		
3	床が滑りやすいため、転倒防止マット (バスマット等) をしいているか		
湯温	g	ある	ない
1	温度計で計測し、41℃以下であることを確認した上で、温度管理表に記入しているか		
2	利用者が入る前に、実際に手や足で触れ、湯の状態を確認しているか		
入浴	前対応(利用者を脱衣室に誘導した後)	ある	ない
1	備品等足りないものがあった場合自分ではなく職員に応援を依頼しているか		
入浴	中対応	ある	ない
1	ワイヤレスチャイムを首にかけ入浴支援しているか		
2	単独対応時、何が何でも一人でやりきるのでなく、不安な時は応援を呼んでいるか		
3	手すりや椅子、バスマット等を使用したり、介助をしながら転倒に注意しているか		
4	発作や障害の程度問わず、その場を離れず、常に見守り対応しているか		
6	障害の程度問わず、お湯に浸かる時間は10分以内にとどめているか		
入浴	後対応	ある	ない
1	拭き取りの際、水分をしっかり取っているか (足裏が濡れたままだと転倒のもと)		
2	利用者を観察し、体調チェックしているか		
3	浴後、利用者への水分補給(お茶の提供)はしているか		
【そ	の他】気になる事・悩み・改善点等、何でも OK です		

以上、ご協力ありがとうございました。

表部分拡大

事前	準備	ある	ない
1	生活支援入浴マニュアルを読んでいるか		
利用	- 者体調チェック	ある	ない
1	事前にプロフィールを確認し、状態をチェックしているか		
2	来所時、本人や家族から当日の体調状態の聞き取っているか		
3	入浴前に体温の計測を実施しているか		
4	体温 37.5℃以上・発作があった場合、入浴は控えているか(シャワーまたは清拭対応)		
環境	準備	ある	ない
1	ヒートショック予防のため、冬場は脱衣室の暖房をし、室温差はないようにしているか		
0	事前にタオル類、着替え、シャンプー・ボディソープ等の準備はしているか		
3	床が滑りやすいため、転倒防止マット (バスマット等) をしいているか		
湯温	度	ある	ない
1	温度計で計測し、41℃以下であることを確認した上で、温度管理表に記入しているか		
2	利用者が入る前に、実際に手や足で触れ、湯の状態を確認しているか		
入浴前対応(利用者を脱衣室に誘導した後)		ある	ない
1	備品等足りないものがあった場合自分ではなく職員に応援を依頼しているか		
入浴	中対応	ある	ない
1	ワイヤレスチャイムを首にかけ入浴支援しているか		
0	単独対応時、何が何でも一人でやりきるのでなく、不安な時は応援を呼んでいるか		
3	手すりや椅子、バスマット等を使用したり、介助をしながら転倒に注意しているか		
4	発作や障害の程度問わず、その場を離れず、常に見守り対応しているか		
6	障害の程度問わず、お湯に浸かる時間は10分以内にとどめているか		
公公	後対応	ある	ない
1	拭き取りの際、水分をしっかり取っているか (足裏が濡れたままだと転倒のもと)		
2	利用者を観察し、体調チェックしているか		
3	浴後、利用者への水分補給 (お茶の提供) はしているか		
【そ	の他】気になる事・悩み・改善点等、何でも OK です		

実践4

毎月の会議時に内部研修会を開催

これまで 研修参加に偏りがあった。現場実践において知識・技術面で統一が図れていなかった 直接支援につながる内部勉強会・ロールプレイ研修を行ったことで、より現場に合わせた学びが得られた。また勉強会を通じて、職員間の意見交換が活発になり、事故防止のための、よりよい支援方法の改善につながった。

内部勉強会 (ロールプレイー例)

トレーニングキット を使用した心肺蘇生 訓練





入浴支援(主にリフ ト使用方法)に関す る勉強会↩





入浴中(※)にてん かん発作が起こった 場合の対応(通報訓 練含む) ← ※浴槽につかってい る状態↩





食事時に気道異物に よる窒息が起きた際 の緊急対応ロールプ レイ(通報訓練含 む) 4





実践5

OJT教育(介護プリセプター導入)

これまで	入職時の一定研修はあるものの、以降は現場の裁量に まかせられていた。その場での口頭や見て学んでもら うという方法を基本としていた。
改善策	口頭や現場支援でのその都度の引継ぎではなく、「目標の設定」「指導計画の作成」「進行状況の確認・振り返り」「実施内容を管理職へ定期的に報告」の流れで行うことで業務を体系的に効率よく学ぶことができ、また抱える独自の課題が抽出しやすくなり、それに沿った教育が実践できた。

目標管理シートと振り返りシート

目標管理シート

所属:生活支援課	氏名:鵜藤 澄香	教育担当:近江・生駒		
研修目的	2020 年年度新卒採用された鵜藤職員	に対して、OJTの一環として※プリセプタ		
	一制度を導入。日々の業務を振り返り	、課題を明確にしながら、業務を習得して		
	いく。※個別指導システム。習得事項	を日報に上げ、教育担当がコメントし指		
	導。(教育担当自身も新人教育を通じて、基本に戻り、業務の再確認ができる)			
期間	2020年4月~2021年3月の12か月	間		
主な業務	ショートステイにおける夜勤業務			
年度目標	業務を理解し、周りに助けてもらいながら少しずつできるようになっていく。			
(本人が設定)	来年の今頃にはひとりでスムーズに遂行できるよう努力する			
前期(4~9月)目標	前(4~9月)目標 業務を理解する。慣れる。			
(本人が設定)	わからないことはそのままにせず、その	の都度解決していく。		
後期(10~3月)目標	夜勤を行なえるようになる。			
(本人が設定)				
教育担当目標	・法人型地域活動ホーム生活支援事業を理解してもらう			
(教育担当の近江が設定)	・安全に生活支援業務(特に夜勤)が	実施できるようになる		
	・内部、外部研修を積極的に実施して	u<		
	・振り返りシートを使った OJT を通じて、鵜藤職員の課題や悩みを抽出させ、			
	業務に活かせるようにする			
	・・・各障害に応じた知識をみにつけ支援ができるようになる			
	(ex.肢体不自由者のトランス、てんか	ん発作対応、緊急時の対応)		



設定した目標に沿った 教育スケジュールを作成

業務日:



- 毎夜勤ごとに振返りシートを記入
- ・ 毎月まとめ振返り面談実施
- ・出た課題を解決するために改善策実施

振返りシート

2019年度実践内容は以上です。

しかし!!

1年間実践した結果、新たな課題が浮上



「ヒヤリハットが報告として適切に上がっていない」

現場の声から明確化

「知識としてヒヤリハットというものがそもそもよくわかっていない」 「ヒヤリハットを上げる上で基準が曖昧なため、何を上げればわからない」 「ヒヤリハット=仕事の失敗というイメージがあり、中々発信しづらい」 「ヒヤリハットは、事故にならなかったのに報告しないといけないのか?」 「日々の現場支援の中で報告書に挙げる時間がとれない」 「報告書にあげる時には、記憶があいまいになっている」

2020年度実践施策

日々出現するヒヤリハットの 適切かつ積極的な抽出、 それらの検証と改善策の実施



2点実施

- マニュアル作成と知識定着のための内部勉強会実施
- 気軽にすぐその場で記載できるヒヤリハット表導入

実践①

マニュアル作成と内部勉強会実施

これまで	・ヒヤリハットの定義があいまい・報告基準がよくわからない・「ヒヤリハット=仕事の失敗」というイメージ・事故でないのに報告しないといけないのか
改善策	ヒヤリハットに関する定義・目的・基準・取組み方法等を明確化することにより、「ヒヤリハット=事故防止のために重要な材料」であることを理解させるマニュアルを作成。また、作成したマニュアルは定着のために内部勉強会を実施した。

作成マニュアル



定義・目的・基準・取組み方法を明確化する ことにより、ヒヤリハットは事故防止のため に重要であることを理解させ、報告しやすい 環境を作る



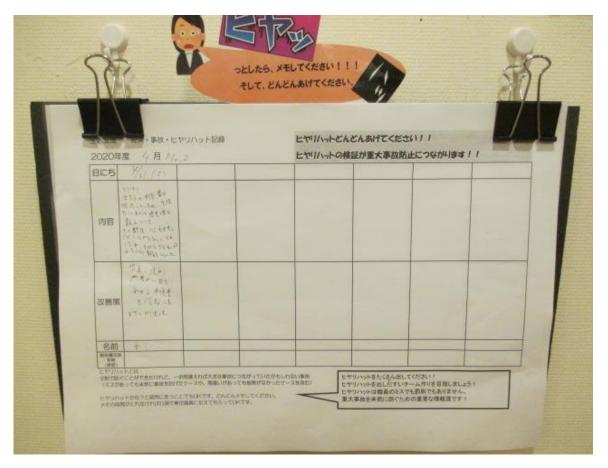
事故の評価基準を明確化することで重大事故 に発展しかねない優先度に応じた効果的なヒ ヤリハット検証を行えるようにする

実践②

その場ですぐ記載できるメモ表導入

これまで	日々の現場で報告書に挙げる時間がとりづらい報告書にあげる時には、記憶が曖昧になっているわざわざパソコンを立ち上げ、入力するのが負担
改善策	報告をしやすい仕組み作りのため、メモ表を導入。 専任職員からヒヤリハット管理担当者を設定。 事故につながりかねない重要な「ミス・ヒヤリ・苦情」は、共有。特に重要なものは危険予知訓練の題材に挙げ、グループワークにて検証と改善策を出す。

ヒヤッとしたらメモね!記録表



ヒヤリハット担当がメモされた情報を集計し、正式な報告書に転載。 毎月実施する生活支援課ミーティングにて集計結果を報告。

1年間の実践から得た効果(3点)

#	効果	詳細
1	職員のヒヤリハットに対 する意識の変化	「ヒヤリハットは職員のミスではなく、重大事故を未然に防ぐための貴重な情報である。積極的にヒヤリハットを出せるチーム作りを目指そう。」という意識がチームで統一化されてきた。
2	各段に上がった報告数	報告数が量産できたことにより、その中には「重 大事故に発展しかねない良質なヒヤリハット」を 抽出することにつながった。
3	優先度に応じた改善策の 実施	防ぐべき事故を明確にして重点的に対策を講じることの重要性。優先度を設定し、優先度が高いもの(重大事故に発展しやすいもの)に力を入れて検証できるようになった。

ビヤリハット報告数の変化 (2019年度と2020年度の比較)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
2020年度 (件)	25	49	28	36	28	41	28	33	52
前年度対比(+件)	+19	+47	+24	+27	+19	+37	+23	+25	+42

これまでの情報を集計し、ヒヤリハットが起きやすい場面をまとめた



マニュアル名	ヒヤリハット・介護事故が多い具体的場面
内容	これまでのヒヤリハット情報から、事故が起こりやすいその「具体的場面」をまとめたもの。事故が起こりやすい傾向にある具体的場面を挙げることによって、より「安全な支援のための実践策」となる。50場面を取り上げている。
一部	外出時
	ベッドまわり
	移動時

今後の課題

・意思疎通および情報共有の難しさ

事業柄、不特定多数の利用があり、兼任職員・応援職員も含めて事業運営ができている。めまぐるしく情報が行き交う中、専任については、日々のコミュニケーションや毎月実施するミーティングにて情報共有はできているが、兼任や応援職員となるとそうはできない。

• 当取り組みを今後も継続していく

重大事故の防止策に終わりはないと考えている。今後も継続した現場職員の知識・技術の向上に励んでいくことが重要である。