

15分で学ぶ！障がい者支援の基礎

～ 中堅職員のためのリスクマネジメント ～

講師：山内 哲也
(社会福祉法人武蔵野会 リアン文京総合施設長)

第二回 「チームで取り組むリスクマネジメント活動」

1

講義のポイント

今回の講義のポイントは・・・

- ① リスクマネジメントの指針
- ② リスクマネージャーの役割
- ③ QC活動
- ④ 4ラウンド法
- ⑤ KYT（危険予知訓練）

・・・となっています。

2

リスクマネジメント指針①

基本的視点

Quality improvement : 品質向上 (クオリティインブループメント)

- 社会福祉法理念（第3条）
個人の尊厳 健全に自立した日常生活の支援 ←良質かつ適切
- 基本的視点 「利用者に質の高い福祉サービスを提供することで事故は防止できる」
 - ・利用者の状態像 生活環境などの全体性からのアセスメント
 - ・「事故」とは、尊厳を冒す、安心・安全を阻害、サービスの品質低下と改善
- 利用者の個別性を重視した十分な検討と創意工夫が必要
- 経営者の役割や責任の明確化（リーダーシップと決意）

福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針 ～「利用者の笑顔と満足求めて～」について 厚労省

3

リスクマネジメント指針②

体制整備

- 組織風土の改善
「安全意識、風通しの良い組織、事故を隠蔽しない雰囲気」
- 組織全体での取り組み
「実際に起きた事故に対し、担当職員や関わった職員個人の不始末の問題として結論づけるのではなく、法人及び施設全体のシステムの問題として取り組む」
- 継続的な取り組み
「PDCA【プラン（計画）・ドゥ（実施、運用）・チェック（検証）・アクション（改善活動）】サイクルに基づいて取り組み

4

リスクマネジメント指針③

事故防止

- 福祉サービスの特性を踏まえた視点と対応
転倒転落、誤嚥、利用者行為、誤薬 ←入浴、食事、歩行
- コミュニケーションの重要性
利用者・家族・職員（多職種）
・情報提供、日常的な情報交換
- 苦情解決への取り組み

- リスクマネジメントの視点を取り入れた業務の見直し
 - ・サービスの標準化、マニュアルなどの標準的な業務手順書
 - ・サービスの個別化、アセスメント、個別支援計画
 - ・見守り体制
 - ・記録と報告の体制
- リスクマネジメントを効果的に行う取り組み
 - ・事故事例やヒヤリ・ハット事例の収集と分析

5

リスクマネジメント指針③ つづき

事故防止

- リスクマネジメントを効果的に行う取り組み
 - ・事故事例やヒヤリ・ハット事例の収集と分析
 - ・研修
 - ・OJT：実務を通してリスク認識と基本的リスク対応を学ぶ
緊急時想定訓練、心肺蘇生法（AED）、避難訓練、感染症防護など
 - ・Off-JT：事例検討、ロールプレイ、KYT、分析手法研修
 - ・QC活動：チームで主体的な問題解決に取り組む風土づくり
- 取り組み周知の徹底
委員会ニュース 啓発活動 情報共有 話し合いの場づくり

6

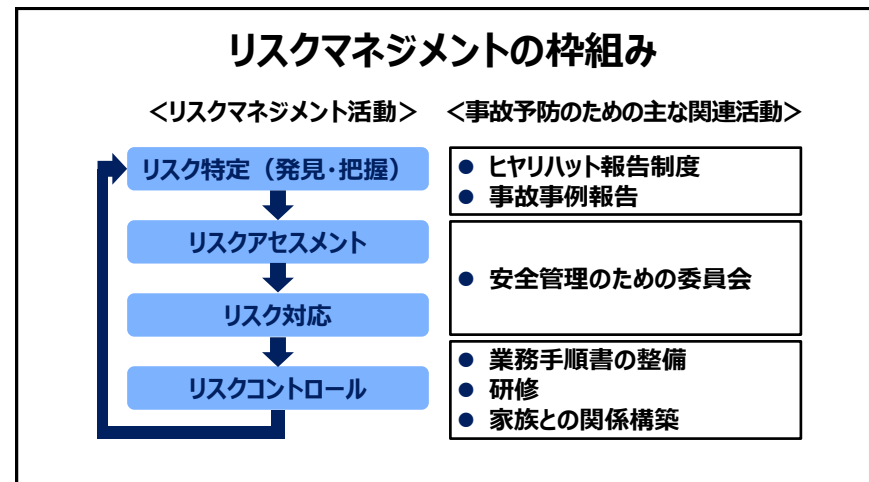
リスクマネジメント指針④

事故対応

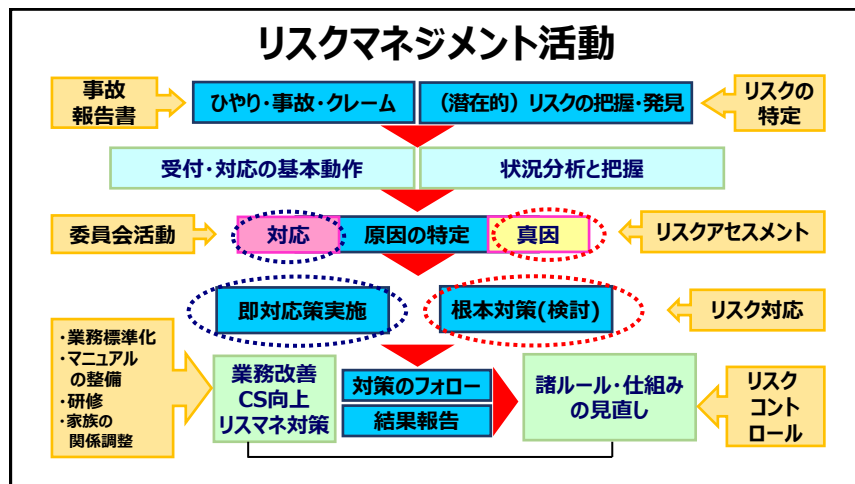
（事故発生後の対応）

1. 原則
 - 利用者や家族の気持ちを考え、相手の立場に立った発想
 - サービスの質の向上を基本的な視点とした取り組み
 - 組織としての対応、事実を踏まえた対応、窓口を一本化した対応
2. 事故対応フロー
 - 事実の把握と家族への十分な説明
 - 改善策の検討と実践
 - 誠意ある対応
 - 事故発生直後の迅速な対応

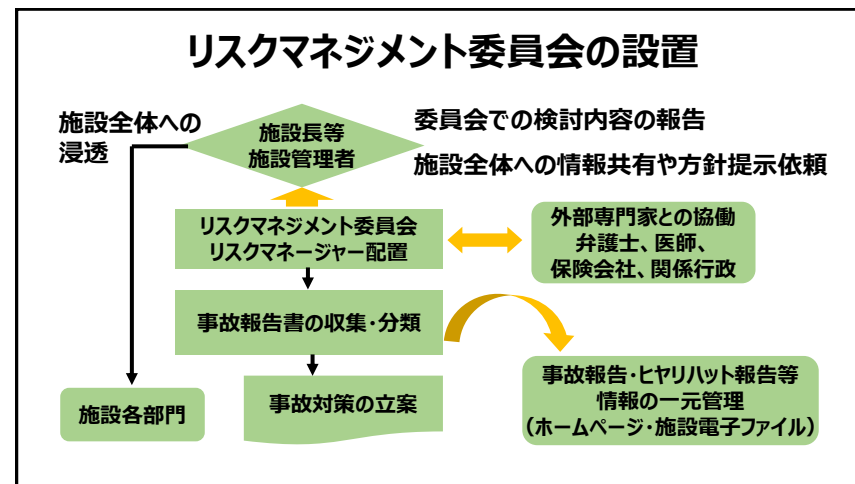
7



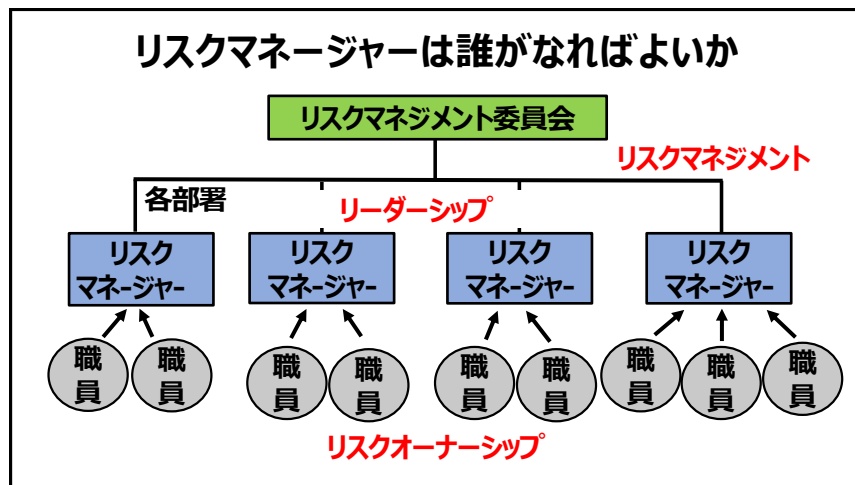
8



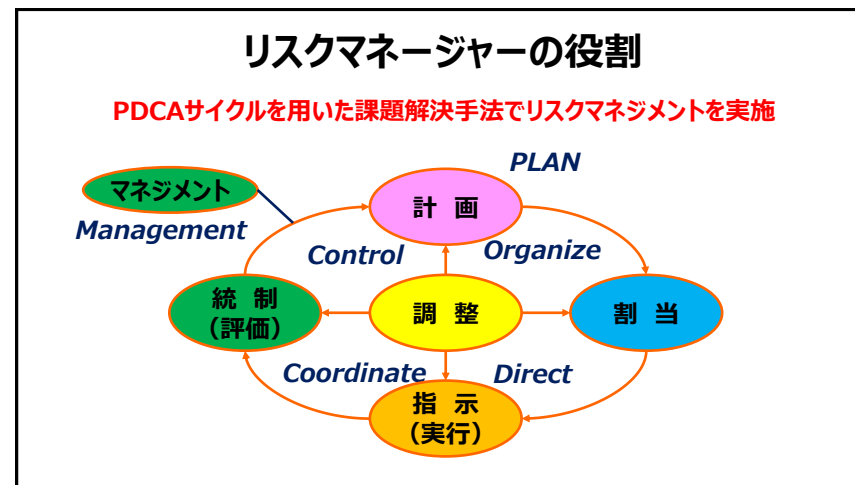
9



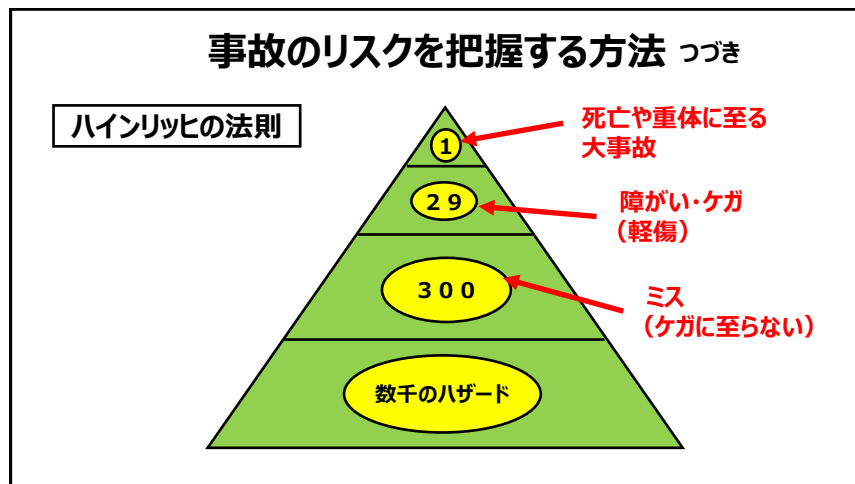
10



11



12



13

記録が不十分な職場の特徴

- 情報が共有できない
- 状況把握が難しい
- 同じ失敗を繰り返す
- マンネリズムに陥る 思考停止(仕方なし)
- 利用者への気づきの目が低下する
- 利用者への偏った見方の傾向が強くなる
- 職員が成長しない
- 支援の質が低下する
- 不適切な支援や支援中の事故を誘発する

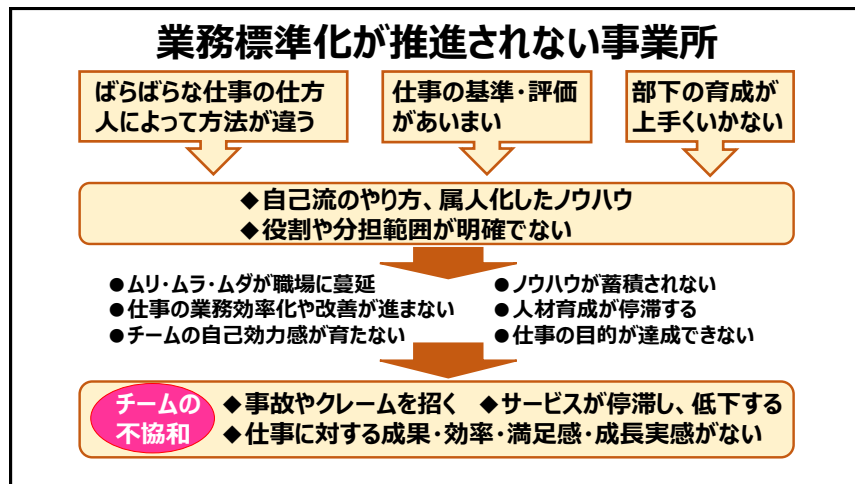
1. 職歴・勤務年数別発生件数・時間

発生件数	発生時間	発生件数	発生時間
10	100	100	1000
20	200	200	2000
30	300	300	3000
40	400	400	4000
50	500	500	5000
60	600	600	6000
70	700	700	7000
80	800	800	8000
90	900	900	9000
100	1000	1000	10000

2. 職歴別発生件数

職歴	発生件数	発生時間
10年未満	10	100
10年以上	20	200
20年以上	30	300
30年以上	40	400
40年以上	50	500
50年以上	60	600
60年以上	70	700
70年以上	80	800
80年以上	90	900
90年以上	100	1000

14



15

5S活動

仕事の基本的な習慣を5Sで身につける

整理	必要なものと不要ものを分け、不要ものを捨てること
整頓	必要なものがすぐに取り出せるように、置き場所、置き方を決め、表示を確実にすること
清掃	掃除をして、ゴミ、汚れのないきれいな状態にすると同時に、細部まで点検すること
清潔	整理・整頓・清掃を徹底して実行し、汚れのないきれいな状態を維持すること
しつけ	決められたことを決められたとおりに実行できるよう、習慣づけること

しつけ

習慣化

守ること(ルール)を決める
守ること(ルール)を伝える
守ること(ルール)を教育する 根拠を示す
守ること(ルール)を意識をもって守る 維持する
守ること(ルール)が 守られているか確認する
守ること(ルール)が 守られていなければ指導し、守らせる
守らない決まり事があれば、 守れる決まりに変える

16

QC (quality control) 活動

QC (quality control) 活動は、品質管理や業務改善のための手法。問題を共有したメンバー（小集団）が、解決すべき課題を明確にして、一定期間（3か月から6か月程度）の活動期間を定め、具体的な問題解決に結びつける業務改善の手法。

【QC活動の3つの目的】

- 目的 1 : 職場の問題を主体的に解決していく
- 目的 2 : 問題解決できる組織をつくる
- 目的 3 : 仕事を楽しむ人材を育てる

17

QC (quality control) 活動 つづき

	改善手順	内容	見える化 取り組みの 報告・説明
P	問題点の整理	ブレインストーミングや予備調査を通じて課題整理	
	現状把握	事実（データ）を収集し、現状把握し、改善する対象を焦点化	
	目標設定	目標の設定（目標値と期限）：何を・どれだけ・いつまでに	
D	活動計画の策定	実施事項、実施方法を定める：日程・手順・役割分担・予算・環境整備	
	要因分析	データ整理、考えられる要因分析、様々な観点から分析、主要要因の決定	
C	対策の検討と実施	対策のアイデアを出し合う。対策内容（方法・手順・時期等）を検討する	
	評価・効果測定	対策効果の確認、目標との照合、成果の確認（定性・定量）改善状況の確認	
A	管理の標準化	一定成果を得た時点で、関係者に周知、標準マニュアルを作成、改訂する	
	管理の定着・習慣化	研修などで教訓化。標準マニュアル（改訂）の職員間共有と実行管理	

18

4 ラウンド法

介助・見守り・巡回等での「観察」を通してリスク把握と改善

第1ラウンド 現状把握	どんな危険が 潜んでいるか	現場中でのリスク（顕在化しているもの、潜在的なもの）を発見し、その要因の引き起こす現象を想定する
第2ラウンド 本質追求	これが危険の ポイント	発見したリスクのうち、これが重要だと思われるポイントを把握して、絞り込んで、確認する
第3ラウンド 対策樹立	あなたは どうする？	絞り込んだ課題を解決するにはどうしたらよいか考え、具体的な対策を立てる
第4ラウンド 目標設定	私達はこのよう にします	対策のうち重点実施項目を絞り込んで、それを実践するための重点実施目標を設定し、チームで確認する

リスクマネジメントの視点を実務に取り込む

19

危険予知訓練（KYT）～気づきの習慣を身につける～

用具：歩行補助車
動作：歩行
場所：歩道



※実例に基づいて作成しています

状況説明 スーパーマーケットに買い物に出かけた

20

危険予知訓練（KYT）のツボ

- ◆間違い探しではない
- ◆積極的にかつ自由に意見を言うことが大切
- ◆上位職が率先して参加する 全員で参加
- ◆だらだらやらない
- ◆その場で教育することは避ける
- ◆「〇〇が××である」という状態を危険項目に挙げない
- ◆危険要因と結果の現象をセットであげる
「〇〇が××すると△△になる」「〇〇が××になって△△になる」
- ◆支援行為の本来の意味を考える
- ◆現場で現物を現実に観察して、予想する（3現主義）



締めの一と言

- 単に事故防止・危険回避というだけでなく、その事業所の福祉サービスの質の向上を図る品質改善
- リスクマネジメント活動は、委員会、リスクマネージャー、職員がワンチームで取り組む
- リスクマネジメントの活動は、風通しの良い組織風土づくりそのもの

21

22

話し合いシート

話し合いシート		法人名	
視聴日時	年 月 日 ()	事業所名	
	時 分 ~ 時 分	氏名	
受講後の感想 (気づいたこと、学んだこと、これから取り組んでみたいことなど)			
疑問に思ったこと、質問したいことなど			
備考欄			

23