

送迎車のドアに指を挟んで骨折、再発防止策は？

—送迎時の介助マニュアルも変更したが—

■どのような安全確認が必要か？

知的障がい者デイサービスB苑では大型のワンボックスと乗用車を送迎に使用しています。ある時、この乗用車で送迎中に、後部座席のドアに利用者の指を挟んでしまうという事故が起きました。利用者は降車した時に少しバランスを崩し車両に手を突いた際に、職員が確認しないでドアを閉めてしまったのです。利用者は指先を骨折し、デイサービスの所長はていねいに謝罪しました。

デイサービスでは事故の再発防止策を話し合い、「送迎時の介助マニュアル」を変更することになりました。様々な意見がでましたが、最終的には「ドアを閉める際には必ず安全確認をして閉めることが重要だ」という意見でまとまりました。送迎時の介助マニュアルの送迎車の乗降介助の項目に、「注意してドアを閉める」という文言が追加されました。

「注意してドアを閉める」は効果があるか？

■「注意して～する」というマニュアルは効果がない

事故防止のマニュアルを見た時に、「注意して～する」「慎重に～する」という表現が頻繁に使われていたら、そのマニュアルは絵に書いた餅で効果は少ないことになるでしょう。人のミス(ヒューマンエラー)を防止するためのマニュアルにおいては「注意して～する」ためには、どのような安全確認を行えば良いかを具体的に行動として示さなければなりません。注意する方法をマニュアル化し、個人にの注意力に任せてはいけません。では、今回のケースではどのような行動をマニュアルで示したらよいのでしょうか？



■ドアを閉めることを利用者に知らせてから安全に閉める

本事例の「ドアに指を挟む」という事故を防ぐためには、ドアを閉めることを利用者に知らせて注意喚起をした上で、ドアを注視しながら閉めなければなりません。閉める速度もボタンと乱暴に閉めるのではなく、ゆっくりと閉めるべきでしょう。Bデイサービスでは、再度マニュアルを検討した上で次のような文言に修正しました。

送迎車のドアを閉める時には、「ドアを閉めまーす」と大きな声で声かけて、ドアをよく見ながらゆっくり閉める。

■安全確認行為には「発声」「動作」を入れる

人のミスを防ぐためのマニュアルでは、必ず「発声」と「動作」を組み込まなければなりません。ホーム上で駅員さんがやっている「指差呼称」がその代表例です。安全確認行為に「発声」と「動作」を組み込むことで、ミス(エラー)の発生率が6分の1に減少するという実証データもあります。

指差呼称	エラー発生率
しない	2.4%
呼称のみ	1.0%
指差のみ	0.7%
指差呼称	0.4%

指差呼称による安全チェックの効果

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江・佐伯
TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882