

前夜転倒し経過観察中の利用者を歩行させ再び転倒

—転倒事故の情報が共有されず—

■夜勤職員の申し送りのミスが原因？

ある特別養護老人ホームで利用者Mさん(認知症あり)が、夜中に居室で転倒しているところを発見されました。軽度の足の痛みだけだったため、当番看護師の判断で経過観察として、翌朝、家族同行で受診することになりましたが、念のため受診までは車椅子対応としました。ところが、翌朝早出の職員がMさんを居室から食堂まで誘導する時、いつものようにMさんを歩かせ、再度転倒させてしまいました。夜勤職員の申し送りのミスで、早出の職員はMさんが転倒し経過観察中で車椅子対応であることを知らされなかったのです。施設長が家族に「申し送りのミスで、朝歩かせて転倒させてしまった」と説明と謝罪をし、職員には事故の申し送りを徹底するよう指導しました。しかし、出勤時の申し送りだけでその利用者に関わる全ての職員に、重要な情報は伝わるのでしょうか？

事故報告業務の規定を作り運用を見直そう

■事故の情報を職員が共有するには？

本事例のような事故情報の共有ミスから発生するトラブルを防ぐには、迅速に職員が事故情報を共有できる仕組みを作らなくてはなりません。まずは、事故が起きたらすぐに事故速報を入力(もしくは記入)して、全ての職員にメールで送るなどしましょう。念のために、事故速報をプリントアウトして、居室の床頭台に貼っておけば安心です。さらに、出勤して業務用のタブレット起動時に、「事故速報があります」というメッセージが働けば誰でも気付くことができます。

事故速報!



■事故報告業務を見直し事故報告書を変えよう

さて、事故速報だけを出しても良いのですが、その後また事故報告をしなければならず二度手間になります。保険会社用や自治体用など、同じ事故報告を何度も書く必要があり、これも見直さなければなりません。では、事故報告の業務をどのように見直して、どんな事故報告書に変えれば良いのでしょうか？まず、事故報告書の用途を考えてみましょう。

■“利用できる”事故報告書にするためには

事故報告書は事故を報告するだけでなく、その後に様々な用途に使用されます。まずは、家族への説明には必須の情報ですし、その後、自治体や保険会社への報告にも使用します。また、現場で再発防止策の検討にも事故情報が必要ですし、法人に報告して事故データの集計や分析に使用されることもあるでしょう。このように考えると、様々な用途に活用できる事故報告書にしていかなければなりません。では、どのように事故報告の業務を見直したら良いのでしょうか？

■事故報告業務の規定はどのように作れば良いか？

事故報告業務規定はまず、事故報告の対象とする事故を定義することから始めます。現状事故の定義が決まっておらず、事故の解釈が職員任せになっている施設が見受けられるため、統一しなければなりません。そして、各用途別の記入(入力)上の留意点などをマニュアル化して、事故報告の不備によるトラブルがないようにします。用途別の重要情報については特に注意が必要です。

事故報告書の用途と目的(例)

用途別種類	目的
施設内速報用	施設職員の情報共有
事故カンファレンス用	原因分析・再発防止策の検討
家族対応用	家族説明や賠償交渉の管理
自治体報告用	規則により報告
保険会社報告用	保険金請求
本部報告用	事故データの集計や分析

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・窪田 TEL 03-5789-6456

担当課支社・代理店