

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

入浴中の溺死事故で介護職員の猛省を促す管理者

－悲惨な事故は誰の責任か？－

■ 職員の猛省を促せば解決するか？

ある特養で入浴介助中に職員が浴室を離れたため、利用者が溺水して死亡するという痛ましい事故が起きました。事故状況は職員が入浴介助中に他の業務(介護記録のタブレットへの入力)を思い出し、これをするために浴室を離れ、誰もいない浴室で利用者が溺れて亡くなった、というものです。当然ながら家族の怒りもなかなか収まらず、職員に対する刑事告訴の話も出ているようです。

法人の役員と施設長から「指導のために研修をやらしてもらえないか」と話しがあり、事情を伺いに施設を訪問しました。役員と施設長は研修の依頼にあたり、次のように話しました。「入浴中に浴室を離れないことは、言われなくても介護職員として当たり前。職員の徹底した猛省を促すために、連日話し合いを持たせて議論をさせ、自分たちのケアに何が足りなかったかを考えさせている。二度と同じ間違いを起こさないように職員の反省を徹底させるための研修をして欲しい」と。

ルールの徹底と罰則の周知は経営者・管理者の責任

■ 「言われなくても当たり前」は管理者の甘え

ルール違反で事故が起こるとその事故を起こした職員のモラルの低さが原因と考える管理者がいます。しかし、これは大きな勘違いであり、管理者の甘えであると考えます。「言われなくても当たり前」と考えているのは、管理者の怠慢ともいえます。なぜなら、組織の中でルールを守らせるために、ルールの徹底と罰則の周知が必要だからです。そしてこれは管理者の責務なのです。



つまり本事例の事故は職員の責任だけではありません。今回の不幸な事故の原因は、介助上の安全ルールを職員に徹底していない管理者の責任もあり、その管理者を指導していない法人組織の責任でもあるのです。徹底して反省すべきは管理者と法人役員であるのです。では、どうしたら安全ルールを徹底することができるのでしょうか？

■ 安全ルールの徹底に必要な3条件

安全ルールを徹底するには次の3条件が必要になります。

① ルールを明文化し周知する

暗黙の了解はルールとして機能はせず、明文化する必要があります。できれば「やってはいけない行為の具体事例」を挙げて周知すると効果的です。

② 罰則を教える

ルール違反で死亡事故のような重大事故を起こすと、刑事責任を問われ業務過失致死で裁判にかけられるかもしれません。施設が賠償金を支払えば、職員個人に法人から賠償請求されるかもしれません。

③ ルール違反が発生しない環境づくり

ルールを守りたくても守りにくい環境や条件があれば、いつかみんなルール違反をするようになります。ルールが守れる環境を整備するのも管理者の重要な仕事です。

■ ルールが徹底していない組織

介護業界は今や未曾有の人材不足です。職員が働く施設を自由に選べます。どんな施設が選ばれるのでしょうか？ルールが徹底していない施設では、いつ事故が起きてもおかしくなく、職員が責任をとられる可能性もあります。安全ルールの徹底が求められています。

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 050-3462-6444

担当課・支社 代理店