

概 要 編

第1章 調査研究の目的と方法

1. 調査研究の背景

昨今、介護サービス分野においては、法令遵守問題、サービス提供中の事故や虐待問題、介護職員の人材不足問題など様々な分野で、いろいろなリスクが表面化している。

これらの「事故リスク」や「経営リスク」に対する管理については、介護サービス事業の質確保という側面から避けて通れない課題として、これまで度々検討されてきた。

だがその反面、事業者の従業者個人に関するリスク管理はほとんど意識されてこなかった。

なかでも、サービス提供を単独で行う訪問サービスに関して言うならば、従業者個人の管理、従業者が提供するサービスの質や、安全・健康の管理が、今後の適正な介護サービス事業の実施や介護サービス事業者における人材確保という観点からも重要になってくると考えられる。

2. 調査研究の目的

本研究事業においては、訪問サービス利用者が、安心して質の高い介護サービスの提供を受けられるようにするため、訪問サービス事業者における従業者のリスク管理の実態を調査し、問題点、課題の対策の検討を行う。

従来、この種の調査研究は、「ヒヤリハット集」や「事故防止」という形で焦点が当てられることが多かった。そこで、本研究は、訪問サービスを行う過程において、従業者に生ずるリスクを、事業者による従業者の管理という視点から総合的な考察を行うことに主眼を置いているという特徴がある。

この種の調査研究は、これまでにあまり例を見ないものであり、その活用がより良い介護事業の在り方に対する影響は計り知れないものになると考える。

3. 調査研究の実施体制と方法

- | | |
|----------------|--------------|
| (1) 検討委員会開催 | (委員会3回実施) |
| (2) アンケート調査 | (調査数：4,200件) |
| (3) ヒアリング調査 | (調査数：8法人) |
| (4) 報告書の作成及び配布 | (配布数：1,900部) |

4. 事業の効果及び活用方法

報告書作成・配布に加え、シルバーサービス振興会ホームページに概要を掲載し訪問サービスに事業者自身の従業者へのモラル管理、サービスの質の管理、安全管理、健康管理をも含めた訪問サービス事業を行うにあたって起こりうるリスク全般の管理へ活用する。

5. 実施主体

社団法人シルバーサービス振興会

検討委員会の構成

*敬称略、50音順、◎は委員長

菊池 馨実 早稲田大学 法学学術院 教授

黒木 悦子 有限責任中間法人 日本在宅介護協会 研修広報委員会委員
(株式会社ニチイ学館 ヘルスケア事業本部 介護事業監査室 室長)

佐藤 寛子 有限責任中間法人 全国介護事業者協議会
(株式会社ジャパンケアサービスグループ 人材開発室 次長)

綱川 晃弘 有限会社HRM-LINKS 代表取締役

萩原 正子 財団法人 日本訪問看護振興財団 事業部 チーフコーディネーター

◎本田 純一 中央大学 法科大学院 教授

山口 正統 三井住友海上火災保険株式会社 傷害長期保険部
介護・サービス室 室長

吉本 香代 社団法人 日本介護福祉士会 常任理事
(兵庫県介護福祉士会 会長)

第2章 事業者の従業者に関するリスク管理の課題

アンケート調査およびヒアリング調査の結果から、リスク管理の現状と課題を抽出し、これらの課題についての対策として、ヒアリング調査で得られた情報を現状の課題への取り組み事例として整理した。課題の抽出は、以下の方法によって行った。

○ 対象とするリスクの範囲

アンケート調査で対象とした事項であり、且つ「訪問サービスを行う過程において、事業者の従業者管理の視点から、事業者の取り組みによって事業者または従業者に生ずるリスク」とした。

なお、アンケートは、従業者の管理に焦点を当て、人事労務管理および業務管理という項目に限定して行っており、すべてのリスクを対象としたものではない。従って、以下に抽出したリスクも、訪問サービス事業者のリスクをすべて反映しているわけではない。

○ リスクの抽出

アンケートおよびヒアリングの結果から、以下の項目を抽出した。

- ・取り組みが不十分であり改善の余地があると考えられるもの
- ・事業者または従業者が問題視している点、不安を持っている点
- ・事業者と従業者の認識に乖離があり、事業者の取り組みが十分でない可能性があるもの

○ 抽出した課題の項目整理

抽出した課題は、以下のとおり分類した。まず個別事象を対象として、主として利用者に関する課題、従業者または一部利用者に関する課題に分類して記述した。最後に、それらの個別課題に共通する対応についての課題を記述した。

1. 利用者に関する個別課題

- (1) 利用者宅での事故発生のリスク
- (2) 利用者や家族からの苦情のリスク
- (3) 利用者からの契約内容以外のサービス要請のリスク
- (4) 個人情報に関する事故のリスク

2. 従業者または利用者の生命・身体の安全に関するリスク

- (1) 定期健康診断
- (2) 感染症の発生のリスク
- (3) 交通事故発生のリスク

3. 事業者のリスクへの対応

- (1) 教育・研修の促進
- (2) 業務の改善提案・不満に対する積極的な対応
- (3) 事故発生時の対応
- (4) 事故後の対応

第3章 今後の取り組み

従業者に発生するリスクと事業者の取り組むべき課題については第2章でみてきたところだが、事業機会と表裏一体のリスクを全社レベルで管理し、リスクに強い企業風土を構築するとともに、事業目標の達成を通じて企業価値を高めていくことが求められている。事業運営においてはそれぞれが独立したものではなく、経営者レベルの視点で見ると、広くとらえてリスク管理を行っていくことが必要である。

本章では、第2章の記述を踏まえて、事業者の従業者に生ずるリスクへの取り組みについて、(1) 事業者、(2) 行政機関等、が今後果たしていくべき役割について若干の提案をすることとしたい。

1. 事業者に望まれる役割

リスク管理の前提として、事業者は、従業者に生ずる諸々のリスクを正確に把握することが重要である。具体的には、

- (1) 従業者リスクの正確な認識
- (2) 事業者が従業者に定着させるべきリスク管理の具体化を行う必要がある。

2. 行政機関・事業者団体等に望まれる役割

—事業者単独で取り組む限界—

従業者のリスク管理の必要性は認識しているが、1 事業者が単独では取り組み困難な理由として

- (1) リスク管理の内容について具体的に示せない
 - (2) リスク管理を事業者・従業者が学習する機会がない
- 等が考えられる。