

## 第2章 事業者の従業者に関するリスク管理の課題

## ● リスク管理の課題について

アンケート調査およびヒアリング調査の結果（添付資料参照）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、事業者の従業員管理の視点から、事業者の取り組みによって事業者または従業員に生ずるリスク」とした。

なお、アンケートは、従業員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
- ・ 事業者または従業員が問題視している点、不安を持っている点
- ・ 事業者と従業員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、従業員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. 従業員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

# 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

### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

#### ア) 事故防止研修等

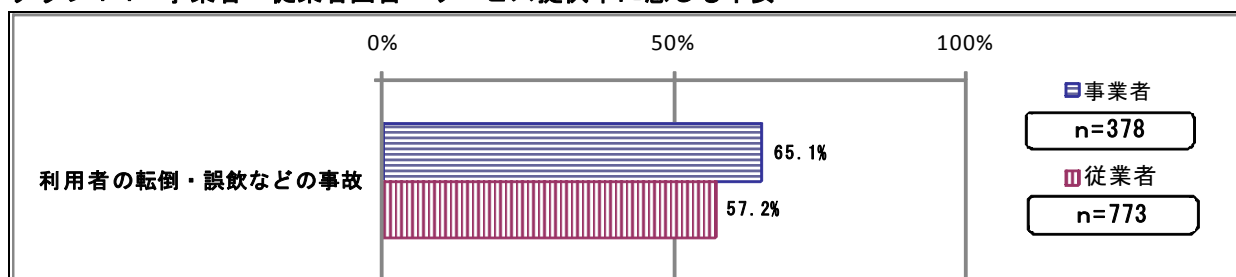
アンケート結果から、事業者・従業者共にサービス提供中に感じる不安は「利用者の転倒・誤飲による事故」が最も多い（グラフ 1-1 参照）。

それにも関わらず、直近一年の間に事故防止に関する研修を受けたと答えた従業者は、雇用形態で差はあるものの全体では3割以下という結果も出ている（グラフ 1-2 参照）。

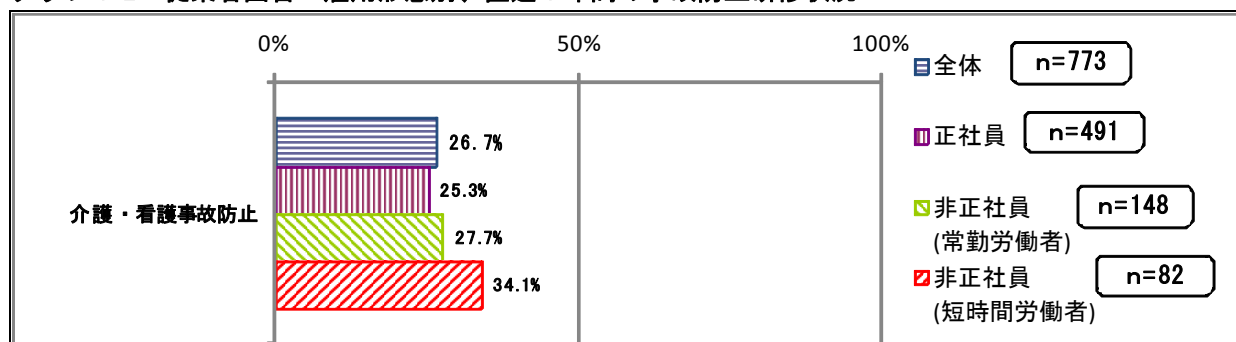
#### イ) 賠償能力

アンケート結果から、サービス提供中の事故に対する損害保険は、ほとんどの回答事業所が加入し更新しているが、わずかながら更新していない、加入・更新状況を把握していない事業所がある（グラフ 1-3 参照）。

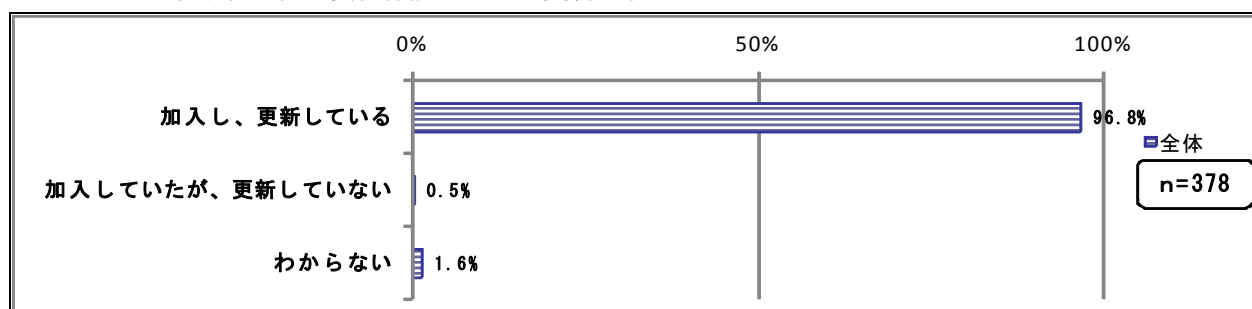
グラフ 1-1 事業者・従業者回答 サービス提供中に感じる不安



グラフ 1-2 従業者回答 雇用形態別、直近1年間の事故防止研修状況



グラフ 1-3 事業者回答 損害保険の加入・更新の有無



## 2) 現状からの課題

### ア) 事故防止研修等

サービス提供中の不安の中で「利用者の転倒、誤飲などの事故」が最も多いにもかかわらず、事故防止に関する研修実施があまり充実されていないことから、事故防止の研修を充実させることが課題となってくる。

### イ) 賠償能力

サービス提供中の事故に対する損害保険を更新していない、または加入・更新状況を把握していない事業所が存在するが、賠償能力が確保できていなければ、仮に高額賠償事故等が発生した場合、経営基盤を危うくするおそれがあることから自社の賠償能力を把握し、不十分であれば確保することが課題となってくる。

## 3) 現状の課題への取り組み

### ア) 事故防止研修実施・情報共有

ヒアリング結果から、事故防止研修の実施やミーティング・会議の場においてヒヤリハット・事故事例などの情報を共有することが、事故を防止することに有効であるという意見があった。

複数の事業所を持つ事業者からのヒアリング調査では、ヒヤリハット・事故事例の共有は、該当事業所内だけでなく、グループ内の事業所間でも情報共有を行うことで、一つの事例で全社員が情報を共有出来るので、事故防止のうえで有効であるとの意見があった。

事故発生時の従業員の不安の一つとして、事業者・利用者から責任追及されるのではないかとという不安を解消するには、事故防止の研修を行い、事故を起こさないようにすることが重要である。

### イ) 賠償能力の把握・確保

賠償能力の確保について把握または確保していない事業所の管理者は、保険契約等を確認したうえで不十分であれば、保険契約の付保等、賠償能力の確保を講ずることが、高額賠償事故等が発生した場合の対応として必要である。

## ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 問題になった事例等を「ヘルパー通信」に記載し、毎月の報告会で周知させている。ヘルパー通信は事業所ごとに作成しているが、他の事業所が作成したものも相互に閲覧して参考にしている。
- 再発防止の為に周知徹底として、ミーティングでその時の状況を振り返り、事故をどう捉えて何故起きたのかを全員で情報共有することが重要である。ミーティングに出席出来なかった人には、後日会議録を回覧し、目を通したらサインをしてもらい対応している。
- 重大事故に関しては、全事業所へ情報を発信して、各事業所でミーティングを行い従業員全員に周知して、問題点はどこにあったのか等の検討をしてもらい、議事録を本部へ提出してもらう。
- 毎月1回リスクマネジメント委員会を開催して、発生した全ての事故の原因を突き止めて、コンプライアンスマニュアルに沿い、再発防止策を検討し周知徹底を図っている。また、2ヶ月に

1 回事業所の管理者会議を行い、各事業所で起こった事故や苦情の情報を報告して共有している。この内容は各事業所で行っている月 1 回の会議の場で、非常勤職員まで周知徹底をしている。

各事業所で起こる事故や苦情は必ず共通項で括れるので、傾向を知るためにも共有することは大切である。

- 大きな事故の場合は、従業者に細かく確認して月に 1 度作成している「事業所内通信」に載せて従業者に周知させている。
- 事故等の不安もあると思うが、何かあったときには、会社の保険で対応するから大丈夫だと言っているため、従業者は安心して働いていると思う。

## (2) 利用者や家族からの苦情のリスク

### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

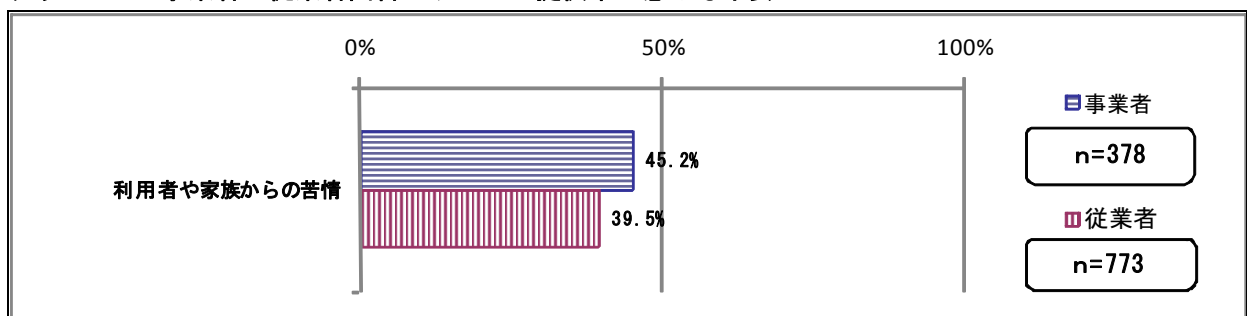
#### ア) 単独でのサービスに起因する不安

従業者が利用者宅でサービス提供中に感じる不安に関して、2 番目に多いのが「利用者や家族からの苦情」であり、45.2%の事業者が、その事に従業者が不安を感じていると思っている。また、従業者の 39.5%が実際に不安を感じている(グラフ 2-1 参照)。これはヒアリング調査から、訪問介護・看護業務が利用者宅という密室の中で単独業務を行うため、一人での訪問時は何でも自分で判断しなければならないので、その判断の結果によっては、苦情に繋がるのではということが従業者の不安につながっていると考えられる。

#### イ) ケア技術に関する不安

ヒアリング調査から、多くの事業者が、従業者は他者と自身のケア技術を比較し、「自分のケアがこれで良かったのか」という不安を感じているという意見があった。利用者に対して、他者とのサービス提供技術が異なる場合に、利用者からの苦情に発展することに繋がっているための不安であるという指摘があった。

グラフ 2-1 事業者・従業者回答 サービス提供中に感じる不安



## 2) 現状からの課題

### ア) 単独でのサービス提供に起因する不安

単独で業務を行うことによる事故・苦情への対応や判断の難しさが原因となって、苦情が寄せられるという不安を感じていることから、従業者の不安を軽減する取り組みが課題となってくる。

苦情を適切に処理できず従業員が離職する、苦情処理の不適切さからくる2次クレーム、また、風評による被害、しいては対応不十分なことを原因とする訴訟へと発展するリスクが考えられる。

#### イ) ケア技術に関する不安

従業員は、自分のケアが良かったのか、他の従業員はどうやっているのか、利用者からの苦情につながるのではないかといった不安を持っていることから、ケアの違いを知る機会を提供することが課題となってくる。

### 3) 現状の課題への取り組み

#### ア) 単独でサービスを行う従業員の不安への取り組み

ヒアリング調査から、従業員は単独で業務を行うことに起因して、利用者の事故や、利用者や家族からの苦情など様々な不安を抱えているという意見があり、従業員の不安を解消するための取り組みとして、まずは従業員を疑わないこと。そして管理者が利用者に事情を確認する。今までに起こった事例をミーティング・会議の場で検討して情報共有を図る。苦情発生時の内容によっては役所に相談する。と言った様々な取り組みを実施するという事業者が見られた。

#### イ) 従業員が自分と他者のケアを知る機会の提供

従業員が抱える、自分の提供しているサービスがこれで良いのかどうかという疑問を解消するために、サービス提供責任者が同行訪問する日を設ける、担当利用者を長期間固定せず一定の周期で担当者－利用者の組み合わせを変更するなどの事業運営上可能な対応をとる。また、従業員は訪問介護・看護の正確な記録・報告書を作成し、発生した苦情をミーティング等で発表するなど多様な手法で自分と他者が行うケアの違いを認識することが重要である。

#### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- ヘルパーに物を盗まれたという苦情があり、責任者が直接利用者宅へ行って話を聞いた。こういった場合は、認知症の利用者が多いため、利用者事業者の1対1での話し合いにならないように、利用者の家族もしくはキーパーソンの方に同席してもらう。  
事業者として、利用者からそういう苦情があった時でも、「ヘルパーは疑わない」という姿勢で従業員に接している。
- 訪問サービスの性質として、密室のなか一人でサービスを行わなければならないので、何かあったときにどういうふうに対応すればよいかという不安が大きいと思う。会社として、すぐに連絡するよう徹底させている。連絡が入ったら、サービス提供責任者が利用者宅へ伺って対応する。
- 該当事業所では必ず事例検討会を実施させている。他の事業所には、該当する事業所名は伏せながら、実際のグループ内で起こった事例として、「あなたならどう対応するか」のようなクイズ形式にして、従業員に考えてもらえるように工夫して配布している。
- 利用者から物がなくなったと言われるケースは多々あるが、実際に取ったと言うことはなく、多くの場合後から出てくるので問題にはなっていない。埒が明かない場合であれば、区へ相談する。

- 利用者が従業者に盗難されたという主張は年1回程度ある。その場合は、警察に被害届けを出すように利用者に依頼し、会社では事故届けを区へ提出する。利用者に話しを聞いて、従業者を直訴するか確認のうえ対応する。

### (3) 利用者からの契約内容以外のサービス要請のリスク

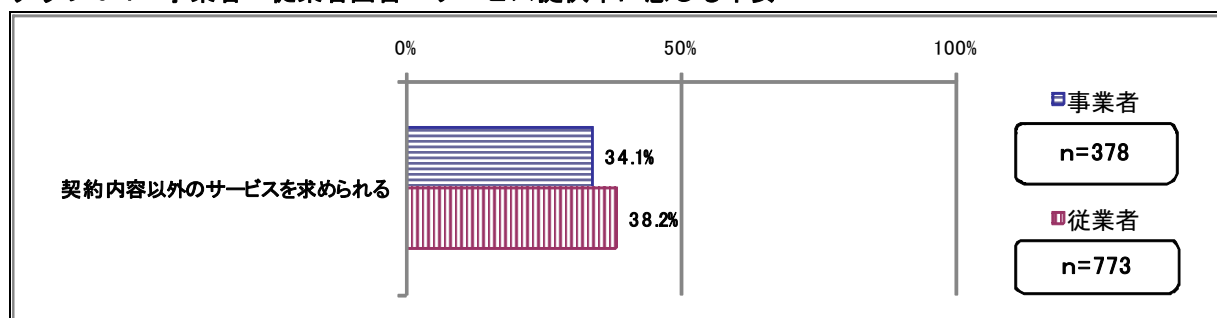
#### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

##### ア) 利用者・従業者の理解不足

サービス提供中に感じる不安の中で3番目に多かったのは、34.1%の事業者が、「利用者から契約内容以外のサービスを求められる」ことについて、従業者が不安を感じていると思っており、実際に38.2%の従業者がその不安を感じている(グラフ3-1参照)。

ヒアリング調査では、ほとんどの事業者が事前に利用者に説明しているが、それでも利用者から契約外のサービス提供を求められるという意見があった。また、中には求められた場合に、自分の許容範囲内であると判断して、行ってしまう従業者がいるという意見もあった。

グラフ3-1 事業者・従業者回答 サービス提供中に感じる不安



#### 2) 現状からの課題

##### ア) 利用者・従業者への説明不足あるいは理解不足

サービス内容を契約時に利用者に説明しているが、利用者の理解が十分に得られていないこと、従業者が自身の判断で提供してしまうことから、利用者・従業者双方の理解が課題となる。

#### 3) 現状の課題への取り組み

##### ア) 利用者・従業者への理解促進

ヒアリング調査から、利用者から契約内容以外のサービスを求められた時の対応として、従業者にその場で判断せずに必ず事業所へ連絡させる。想定される内容の対応方法を冊子にして従業者へ配布する。利用者宅へサービス内容を記載した手順書を設置する。と言った取り組みで、利用者へ理解促進を促すと共に、従業者に対しても行うサービス内容の範囲を示して均一性を図っている。また、求められた内容によっては重要な事もあるので、すべてを断るのではなく、必ず事業所へ連絡することが必要である。

**※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。**

- 利用者と家族とで要望してくる事が違う場合の対応には板挟みになり困っている。または利用者から、「やってはいけないことを、他の従業者にはいわないからやってくれ」ということへの対応にも困っている。

想定範囲内の事象については「従業者の携帯資料」に記入してあり、対応手順も記載しているが、中には提供外のサービスであっても、大切なこともあるので、その見極めは難しい。なので、無理に断るのではなく、まずは事業所へ報告するように呼びかけている。

上記のような問題解決のために、ケアマネジャーを含めて、管理者が利用者または家族へ説明に行く。
- 契約サービス外の仕事の依頼があった場合、その場で対応しないで一度事業所へ持ち帰り、ケアマネジャーか管理者に相談するように指示している。どうしても必要という時もあるので、その場合にはケアマネジャーに電話で確認して、了解が得られたら実施する。契約時に書面にて利用者とその家族には説明している。
- 各利用者宅にサービス手順書がおいてある。手順書の中に、「利用者に提供するサービスの内容」が記載されており、従業者と利用者で共有するシステムをとっている。このことによりサービス提供外の業務を求められても「手順書以外のことはやらない」ということがはっきりと云える。

また、従業者に対しても、これ以上は提供してはいけないと認識させることにも繋がる。
- 利用者から契約内容以外のサービスを求められることがある。利用者には事前に説明しているが、従業者に対しては求められた場合には拒否するように伝えているが、自分の許容範囲内であれば、判断して行うこともあると思う。判断できなければ会社へ連絡するように言っている。

#### **(4) 個人情報に関する事故のリスク**

##### **1) アンケート・ヒアリングからの現状**

###### **ア) 未然防止・再発防止策の周知**

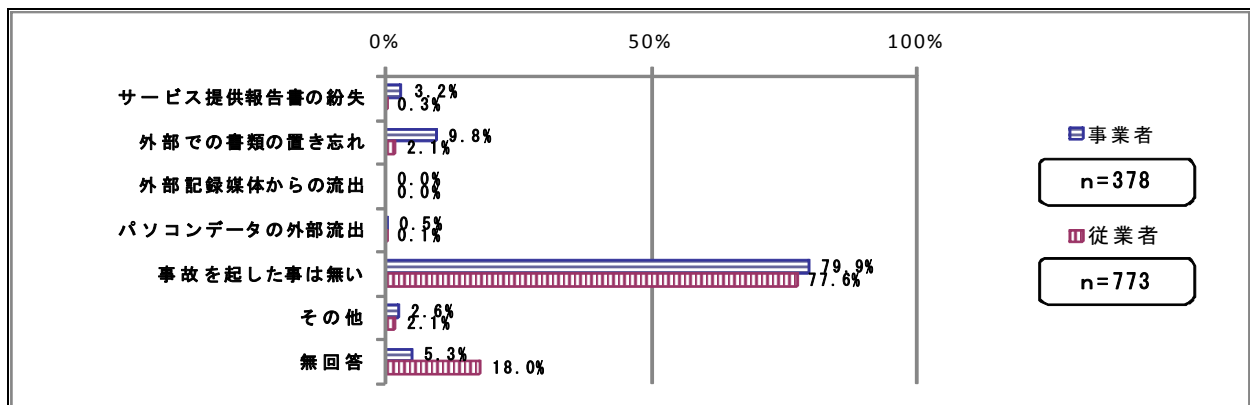
アンケート調査の事業者回答では、合計で 15%、従業者回答では、合計で 4.6%が、個人情報に関連した事故を経験している。事故内容は、「外部での書類の置き忘れ、盗難」が最も多い(**グラフ 4-1 参照**)。

個人情報漏洩事故発生後の管理者の対応として、「特に対応していない」という回答は、事業者回答では無かったが、従業者回答では 14.7%の従業者が「特に対応していない」と回答した。

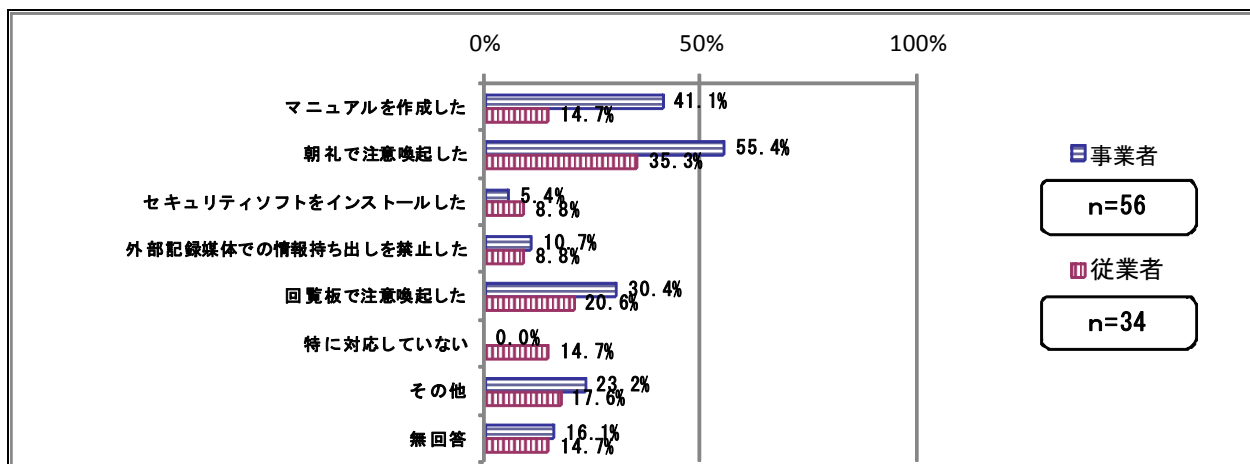
(**グラフ 4-2 参照**)。この結果から、事業者の事故後の取り組みが従業者に周知されていない場合があると考えられる。



グラフ 4-1 事業者・従業員回答 個人情報漏洩事故の有無



グラフ 4-2 事業者・従業員回答 個人情報漏洩事故後の対応



## 2) 現状からの課題

### ア) 未然防止・再発防止策の周知

事業者回答と従業員回答に再発防止策の回答結果に乖離があることから、事業者としては再発防止策を行ったつもりでも、従業員に周知徹底されていないことが考えられることと、実際に漏洩事故をおこした事が無い事業者でも未然防止は重要な事から、未然防止・再発防止策の周知・徹底が課題となる。

### 3) 現状の課題への取り組み

厚生労働省から個人情報保護に関するガイドラインが出されており、ガイドラインに従って取り組みを進めることも考えられるので、参考までに記載する。

(「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」平成 16 年 12 月 24 日 (平成 18 年 4 月 21 日改正)) ※

※ 本ガイドラインは、個人情報保護法の趣旨を踏まえ医療・介護関係事業者における個人情報の適正な取扱いが確保されるよう、遵守すべき事項・遵守することが望ましい事項を具体的に示したものであり、法令上の義務を負わない小規模事業者にもガイドラインを遵守する努力を求めるとしている。医療・介護関係事業者の義務等として、以下の項目について示している。

「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」

1. 利用目的の特定等
2. 利用目的の通知等
3. 個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保
4. 安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督
5. 個人データの第三者提供
6. 保有個人データに関する事項の公表等
7. 本人からの求めによる保有個人データの開示
8. 訂正及び利用停止
9. 開示等の求めに応じる手続及び手数料
10. 理由の説明、苦情対応

#### ア) 再発防止策の周知・徹底

ヒアリング調査から、未然防止・再発防止の取り組みとして、従業者が個人情報の持ち出しを出来ないような仕組み作りが考えられる。持ち出す場合であっても、誰がいつどんな情報を持ち出したのかを細かく記録している事業者や、入社時に従業者と誓約書を交わして徹底する事業者もあった。しかし、幾つかの事業所で共通して意見として出た中に、文書等の管理と異なり個人情報として管理出来ない事に、従業者の会話の中で利用者の情報を話してしまうようなケースがあるという指摘があった。

#### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 今までに個人情報の漏洩に関する事故は起こった事は無い。個人情報は全て管理者の部屋で管理しているために、自由に持ち出すことが出来ないようにしている。
- 個人情報に関して、ヘルパーが懇意の利用者に対して、コミュニケーションの過程で他の利用者のことを話してしまうことがあり、毎月のヘルパー通信等で文書にして従業者に呼びかけているが、なかなか守れていない事に愕然とする時がある。  
実際に利用者から、自分のことも誰かに話していると思い、ヘルパーを変えてくれという苦情があった。中には、他の利用者のことを聞きたくてしょうがない利用者もいる。
- 入社時に個人情報に関しての誓約書を従業者に書いてもらっている。
- 紙ベースでの個人情報は従業者へは配布しない。どうしても渡さなければならない場合には、個人情報が特定出来る事は記入せずに渡している。  
従業者が初めて訪問する利用者宅へは必ず同行訪問して説明するので、個人情報を持ち歩くことはほとんど無い。月に1度利用者の訪問記録を事業所に提出する際には、必ず、自宅には持ち帰らず事業所に立ち寄らせるか、又は、事業所の担当者が回収にまわって対応している。
- 社内の個人情報の取り扱いのルールは「プライバシーマーク」に合わせて作成しているので、パソコンのUSBメモリー等の外部媒体を使用しての持ち出しはしていない。
- 個人情報に関する事故として、車上荒らしで訪問バッグを盗られた、自転車の移動中にカルテを

落とした、利用者宅へ次に訪問予定のカルテを置いてきた、というような例はある。個人情報保護の観点では望ましくないため、今はカルテを持ち出さないようにしている。

○ 従業者が利用者に対して、他の利用者の事を話してしまう事は、少なからずあると思うが、それによるトラブルは特に起きていない。

○ 従業者が取り扱う個人情報は、サービス提供後の複写式のサービス提供報告書だけなので、専用のファイルを配布して、そのファイルに入れてもらっている。仮に紛失した場合でも、報告書には利用者氏名、従業者の氏名とサービス内容しか記載していないので、個人を特定出来るような詳細な利用者の情報が漏れることは無い。

事業所で取り扱う利用者の情報に関しては、持ち出しは原則禁止にしている。貸し出し簿に記入して持ち運ぶ事はあるが、非常勤従業者は複写も禁止している。どうしても知りたい内容は「仕事手帳」を持たせているので、手帳に記載している。

事業所で誰が誰の情報を閲覧したのか、複写したのかを管理しているので、仮に手帳を紛失した場合の被害は大きいですが、どの内容の情報が紛失したのか内容はすべて把握しているため迅速な対応が可能である。

○ 資料を落としたケースがあり、警察に届出を出して関係機関にも連絡した。しかし、こうした事故よりも、個人情報として管理できないのは会話である。

## 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

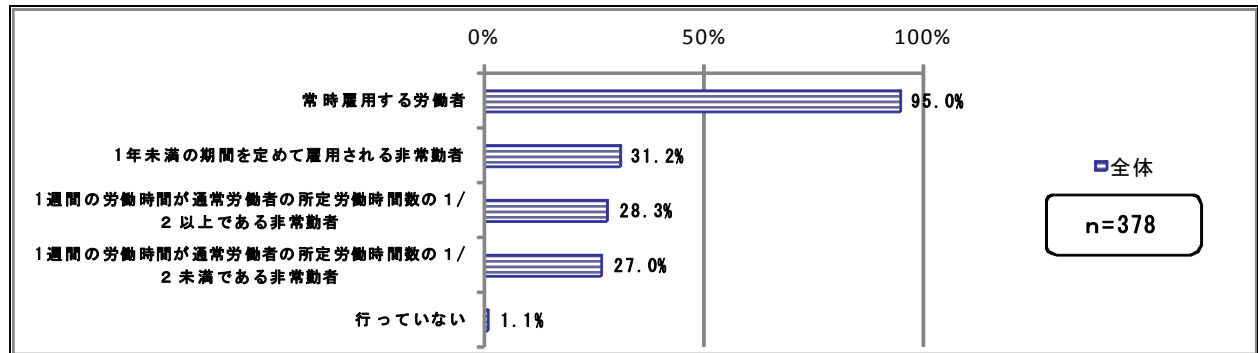
#### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

##### ア) 健康診断の実施状況

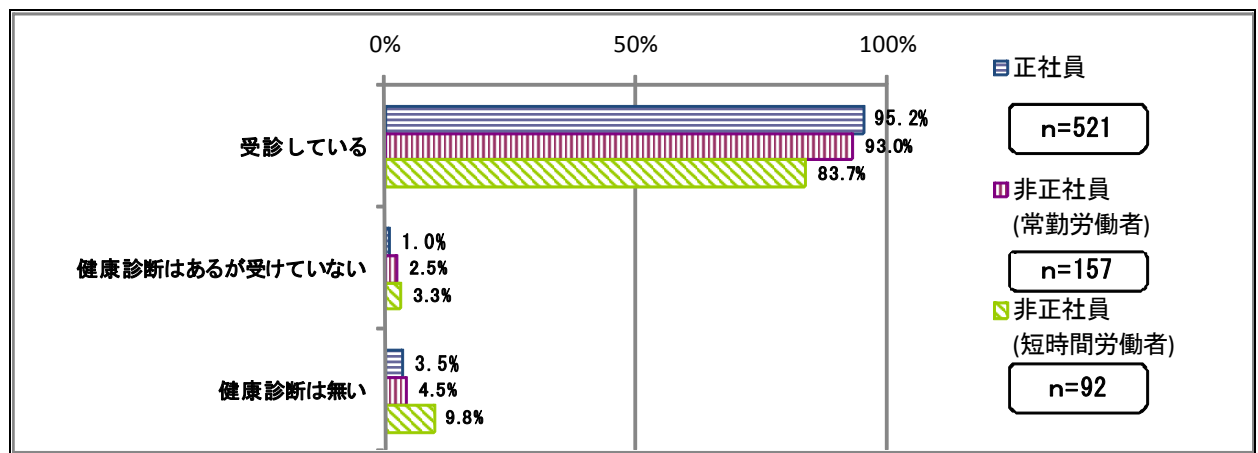
定期健康診断は、常勤者についてはほとんどの事業所で実施しているが、少数ながら実施していない事業所がある(1.1%、4件)。一方、非常勤者について健康診断を実施している事業所は、3割程度にすぎない(グラフ1-1参照)。

従業者回答を雇用形態別に見ると、定期健康診断がないと回答している従業者が、正社員3.5%、非正社員常勤者4.5%、非正社員短時間労働者9.8%のほか、定期健康診断はあるが受けていないという回答者も、正社員1.0%、非正社員常勤者2.5%、非正社員短時間労働者3.3%いることが結果として出て来た(グラフ1-2参照)。

グラフ 1-1 事業者回答 健康診断の有無



グラフ 1-2 従業者回答 雇用形態別、健康診断受診の有無



## 2) 現状からの課題

### ア) 健康診断の実施状況

アンケート結果から、健康診断を実施していない事業所、あるいは受診しない従業者が存在するが、常時雇用する労働者※1については、労働安全衛生法※2によって健康診断の実施が義務付けられていることから、適正な実施を行うことが課題となってくる。

※1 厚生労働省の通達によれば、「常時雇用する労働者」とは、次の①及び②のいずれの要件を満たす者とされている。

- ① 期間の定めのない労働契約により使用される者(期間の定めのある労働契約により使用される者であって当該契約の更新により1年以上使用されることが予定されている者及び当該労働契約の更新により1年以上引き続き使用されている者を含む)であること。
- ② その者の1週間の労働時間数が当該事業場において同種の業務に従事する通常の労働者の1週間の所定労働時間数の4分の3以上であること。(なお、同通達は、1週間の労働時間数が、当該事業場において同種の業務に従事する通常の労働者の1週間の所定労働時間数の概ね2分の1以上である者に対しても一般健康診断を実施することが望ましいとしている)

**※2** 労働安全衛生法第66条第1項は、事業者の義務として、(常時雇用する)労働者に対して健康診断を行わなければならないと定めている。違反した事業者には、50万円以下の罰金が課される。一方、同法第66条第5項は、従業者の義務として、事業者が行う健康診断を受けなければならないとしているが、従業者に対する罰則はない。

### 3) 現状の課題への取り組み

#### ア) 健康診断の実施

ヒアリング調査から、すべての事業者が非常勤者を含めて従業者全員の健康診断を実施していた。対人サービスとしては健康診断を行うのは当然という意見や、入社時に診断を実施したおかげで自身が把握していない病気が発覚して感謝されたという意見もあった。リスクを事前に回避するためにも健康診断は重要であり、従業者の健康を事業者が把握したうえでサービス提供を行うことは、法律の観点からも当然のことである。

#### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 常勤・非常勤に関係無く、全従業員に感染症の感染の有無も含めて診断を行っている。
- 毎年、登録ヘルパーに対しても健康診断を実施して、従業者の中で感染症にかかっている人がいないことを会社が把握してサービス提供を行っている。
- 常勤・非常勤問わず全従業者に実施している。
- 入職時および定期の健康診断は、正社員に限らず、非正社員にも全員に年1回ないし2回必ず受けさせている。これは介護も看護も当然のこととして行っている。また、個人で健康診断を受ける場合もその費用補助をしている。
- 入社時の健康診断は、常勤・非常勤に関わらず受診させている。定期健康診断は夏と冬の年2回実施しており、インフルエンザの予防接種も時期を見て、全て会社が負担して全従業者に受けさせている。
- 実施場所は各事業所に任せているが、特定事業所の要件にもあるので非常勤従業者を含め全員に年1回採用時も含め実施している。夜勤者に関しては年に2回実施している。
- 健康診断は常勤・非常勤問わず、全員受けさせている。訪問介護はサービス業であり、身体的な疾病を持っている利用者もいるので、健康診断の実施をしていない従業者をサービス提供に行かせることは考えられないので、当然行うべきと考えている。

過去に主婦の方で、健康診断を実施していたおかげで自身の疾病が見つかったことがある。疾病が見つかったことで退職されたが、早期発見が出来て命が助かったと感謝された事がある。
- 健康診断は、常勤・非常勤を問わず全員受けさせている。診断を受けない人はサービス提供には出せない。

## (2) 感染症の発生のリスク

### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

#### ア) 従業員の知識等について

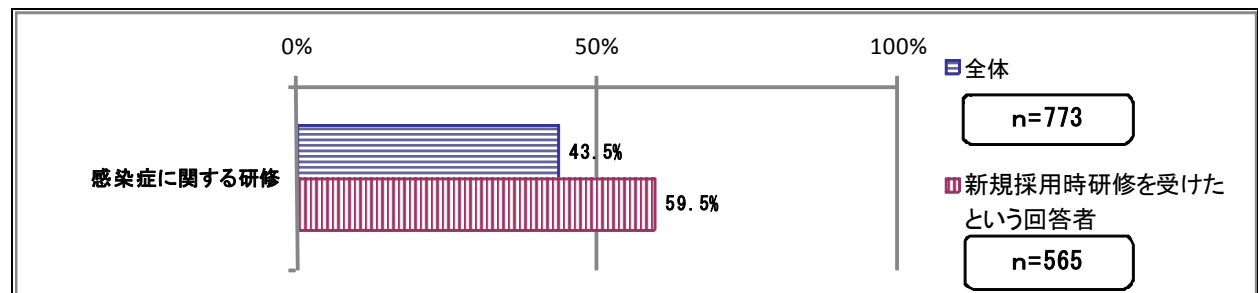
感染症の発生（利用者・家族からの感染、利用者・家族への感染の双方を含む）は、サービス中に感じる不安の中では4番目に多く、従業員の3分の1が不安を感じている（**グラフ 2-1 参照**）。

新規採用者研修の内容を見ると、研修を受けた従業員の6割は感染症に関する研修を受けているが、従業員の4分の1は新規採用者研修を受けていないため、従業員全体から見れば、半数以上は、採用時に感染症に関する研修を受けていないことになる（**グラフ 2-2 参照**）。

グラフ 2-1 事業者・従業員回答 サービス提供中に感じる不安



グラフ 2-2 従業員回答 回答者全体から見た、感染症の研修受講状況



## 2) 現状からの課題

### ア) 従業員の知識等について

従業員の半数以上は採用時に感染症に関する研修を受けていない等により、従業員の感染症に関する予防・対応策と言った知識、自身が感染するという意識が十分でないおそれがあることから、感染症は誰にでも感染する可能性があるという意識付けをしたうえで、予防・対応策の知識を補うことが課題となってくる。

## 3) 現状の課題への取り組み

### ア) 感染症に対する知識付けと意識徹底

ヒアリング調査から、従業員に感染症に関する正しい知識を持たせ、手洗い・うがいと言った予防意識を徹底することで感染症の発生を防止することが出来るという意見があった。また、利用者にも理解して頂くことで、さらに発生する確率を下げることに繋がる事が考えられる。

**※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。**

- 消毒液や手洗い石けんも会社負担で整備している。
- インフルエンザの予防接種は、任意ではあるが、会社が費用を負担して受けさせている。
- 疥癬にかかった利用者の例で、サービス提供を始めてから5年以上経ち、利用者の主治医が変わってから知った事もあり、どんな方に対しても気を付けましようと呼びかけを行っているので、特に大きな問題になったことは無い。
- 感染症に関しての事故として、10年以上前に、疥癬の疑いがある利用者があり、主治医に確認したが、疥癬にはかかっていないと判断された。しかし、その利用者の奥さんが疥癬にかかり、その後3名でケアしていた内の2名が疥癬にかかった。

従業者には労災保険を使い、休暇を取らせ対応した。疥癬に関しては手洗い・うがいをきちんと行うなど、看護師が注意すれば防止できる。それ以外にも訪問からの貴社時のうがい・手洗いは基本として徹底的におこなって予防している。
- 従業者に感染症が発生した例はないが、利用者家族が利用者の結核を隠していたケースがあり、利用者が入院した時に発覚した。関わった従業者に健康診断を実施したが特に問題は無かった。
- 行動規範のなかで記載している、訪問前後の手洗いとうがいを実施する事を徹底させている。
- 利用者が感染症にかかっていることはサービス提供前に分かる事なので、契約時にケアマネジャーとサービス提供責任者で伺い、利用者の家族に手袋・マスクを着用してサービス提供を行うことを説明する。

過去に利用者家族から手袋・マスクに関して抵抗感があり、誤解を招く事が多かった。従業者の中にも、素手でサービスを行うことが良い介護だと考えている人もいたが、現在は利用者・従業者共に根気強く説明を続けた結果、両方に理解していただいている。
- 感染症の発生事例は、風邪程度で他の発生事例は今までにない。予防として、サービス提供時に手洗い・うがい・マスクの着用といった基本的に行うことをマニュアルに記載して徹底している。

マスクの着用には、最初から着用しているのであれば抵抗感はあると思うが、花粉症等の時期には抵抗感は無いらしいと感じている。

### **(3) 交通事故発生リスク**

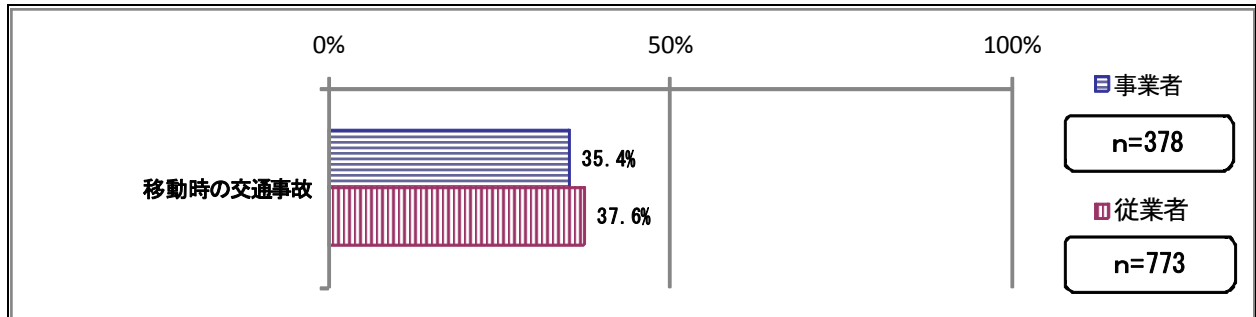
#### **1) アンケート・ヒアリングからの現状**

##### **ア) 事故防止策**

従業者の4割近くが、移動時の交通事故について不安を感じている(グラフ-1 参照)。

アンケート調査の質問では、移動時の交通事故防止に関する事を質問していなかったため、ヒアリング調査で得られた情報では、従業者の移動時の交通事故防止についての取り組みを特別行っていない事業所も見られた。

グラフ 3-1 事業者・従業員回答 働くうえで感じている不安



## 2) 現状からの課題

### ア) 事故防止策

ヒアリング調査では、移動時の交通事故防止について特別な取り組みを行っていない例もあり、対応が不十分なおそれがあることから、移動時の事故防止策を定めて周知することが課題となってくる。

## 3) 現状の課題への取り組み

### ア) 事故防止策の周知

ヒアリング調査では、移動時間を考慮して余裕のあるスケジュールを作成する、交通事故防止の意識を強化・維持するためにミーティング等でヒヤリハット事例を共有する、交通安全週間にあわせて従業員への啓発活動を行うことで事故を防止するとの意見があった。

また、事故防止では無いが、実際に事故が起こった時の対応として、自社で加入している労災保険で対応することや、事業所の責任者が必ず現場に行き、事故の当事者を安心させることが何よりも重要であるという意見もあった。他には、従業員の移動時の管理として、ほぼ全ての事業者が、私有車を使用する場合には保険の提示をさせて、一定の基準を超えなければ使用できない取り組みを行っている。

### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 通勤・移動時に車両を使用する場合には、任意保険の加入を義務付け、保険証券のコピーを提出させている。
- 移動の際の交通事故に関しては、多々事故を起こすことはあるが、実際に加害者になったことはない。明らかに相手方に非があったが、相手が子供であったために、家族にお詫びに行ったことはある。被害者になることはあったが、労災保険を使い対応している。
- 基本的に交通事故の対応は事業者が取っているが、車両事故については、個人の運転技術によるところもあるので、フォロー仕切れていないのが現状である。
- 交通事故の事故事例として、自家用車を移動に使用していたケースで、急いで移動している最中に、交差点で事故を起こしてしまった。自家用車だったので、修理代は実費で負担する決まりであったが、その件は、慌てて行かなければならない状況を作ってしまった事業者にも非があったので、修理代の負担をした。

それからは、何時誰が事故を起こすかは解らないので、移動時の注意点等もミーティング時に



話し合い、共有するように心掛けている。

また、事故が発生した時には管理者は必ずその場に出向いて、事故の責任は事業者にあることを自覚し、従業者を安心させることが重要である。

- 従業者には出来るだけ事業所の車を使わせるようにしているが、自家用車を使用する場合には、任意保険の加入は原則条件である。
- 従業者の移動に関しては、事業所で所有している250台の社有車を使用するか、もしくは自家用車での移動となるが、自家用車を使用する場合には事前に申請してもらい、保険等の確認のうえ、仕様許可書を発行している。ちなみに自転車・バイクは通勤時でも使用を禁止している。
- 移動時は車を使用しているため、駐車違反で罰せられる事も多いので、利用者との契約時に近隣の駐車場を確認して、それをヘルパーへ伝達するようにしている（駐車場代は会社負担）。  
訪問看護サービスに関しては、24時間対応でおこなっており、緊急時に利用者宅へ行かなければならない事もあるので、駐車違反の除外通知書を申請して頂いている。
- 地域によっては交通機関が無いために私有車の使用を認めているが、都市部に関しては、公共の交通機関での移動を大前提としている。公共交通機関の交通費に関しては、会社が支給している。私有車を使用する場合には、保険等の一定の基準を満たしたうえで、本部からの使用許可が出れば、駐車代の負担・事故発生時の負担といった、個人の責任のもとで使用は可能である。
- 年1~2回、移動時に交通事故があるが、ほとんどが被害者になるケースである。事故が起これば、会社が事故対応を行うので、その場ですぐに連絡するよう言っている。しかし中には後から報告してくる従業者がいるので困っている。
- ヘルパーの移動に関しては、会社保有か自身の自転車を使用している。ヘルパーの自動車・バイクでの移動は禁止している。社員の自動車の使用は認めている。
- 移動時の事故として加害者になるケースはなかったが、被害者になったケースがある。実際に事故の被害者になったケースで、交渉等については、もし手に負えなければ会社で対応を行うと言ったが、結局、従業者の範囲内で対応出来たので、従業者が対応を行った。
- 移動手段は各従業者の選択に任せている。徒歩、電車、自転車、オートバイがある。会社の自転車も利用できる。都内であることもあり車を利用する人はいない。
- オートバイに保険を付けているかどうかはチェックしていないが、会社として総合的な保険に入っているので大丈夫だと思う。

### 3. 事業者のリスクへの対応

#### (1) 教育・研修の促進

##### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

###### ア) 研修の実施状況

新規採用者研修は、87.0%の事業者が実施していると回答しているが、従業者のうち新規採用者研修を受けた者は73.1%であり差が出ている(グラフ1-1参照)。

事業者回答で新規採用者研修を行っていない理由として「研修に参加させる時間がない」が55.8%と最も多い。ちなみに「その他」については新規採用者のみでなく従業員全員での研修を実施が9.3%、新規採用時は人事研修・オリエンテーションを実施が7.0%、事業所直接の採用ではなくグループ全体で新規採用時研修を実施が4.7%を占めている。他は必要に応じて実施、1ヶ月程度はマンツーマン研修を実施等が各2.3%である。(グラフ1-2 参照)。

従業員回答で新規採用時研修を受けない理由として、「研修があることを知らない」が30.3%、「研修がなかった」が28.2%という結果が出た。ちなみに「その他」については研修がない、入職時には研修がなかったが27.2%、中途採用のため研修がなかったが1.0%となっている。(グラフ1-3 参照)。

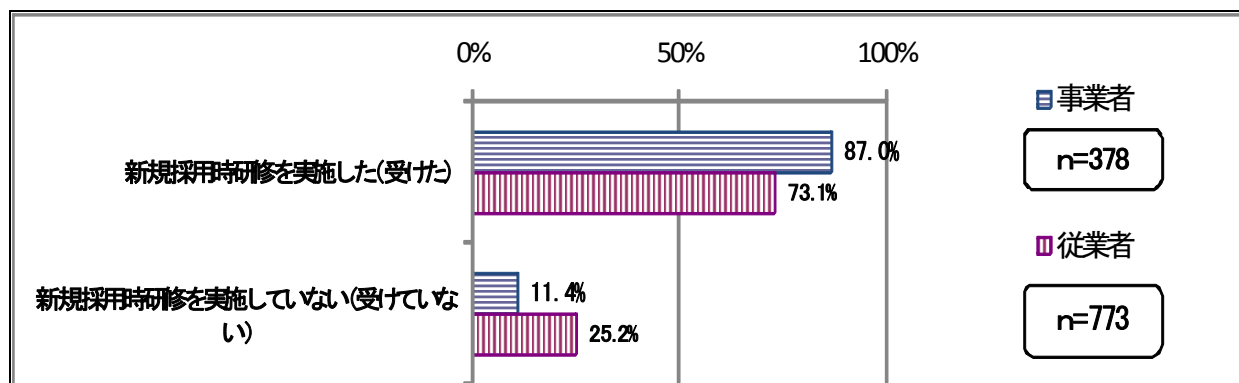
継続研修については、従業員を研修に参加させた事業者は97.9%、研修に参加した従業員は93.4%となっている(グラフ1-4 参照)。

従業員が研修に参加しない最大の理由は、「研修に参加する時間がない」(47.4%)であるが、その次の理由として、「研修があることを知らない」(28.9%)があがっており、事業者の研修実施の情報提供・周知徹底が不足していると推察される(グラフ1-5 参照)。

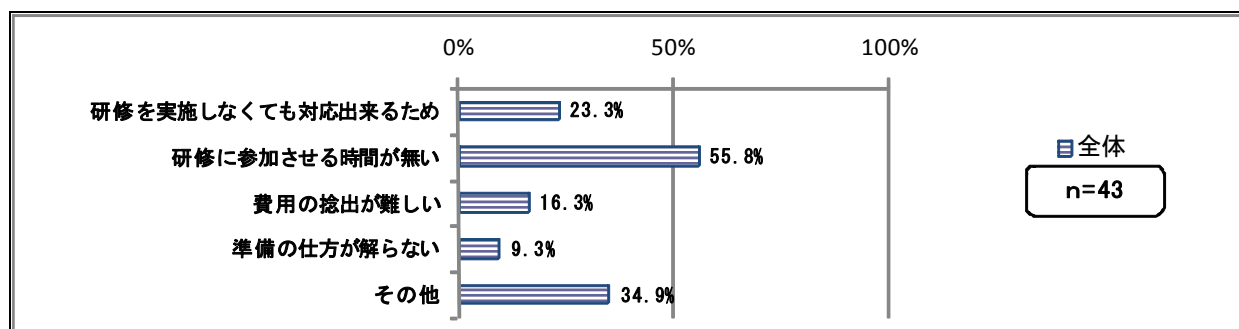
#### イ) 研修後の対応

アンケート調査からは、研修内容の活用具合に事業者・従業員共に大きな差は見られないが(グラフ1-6 参照)、研修が実務に活かされていない場合のアフターフォローとして、「特別な対応をしていない」事業者が36.8%あり、従業員側からも、「特別な対応を受けていない」という割合が41.3%である(グラフ1-7 参照)。

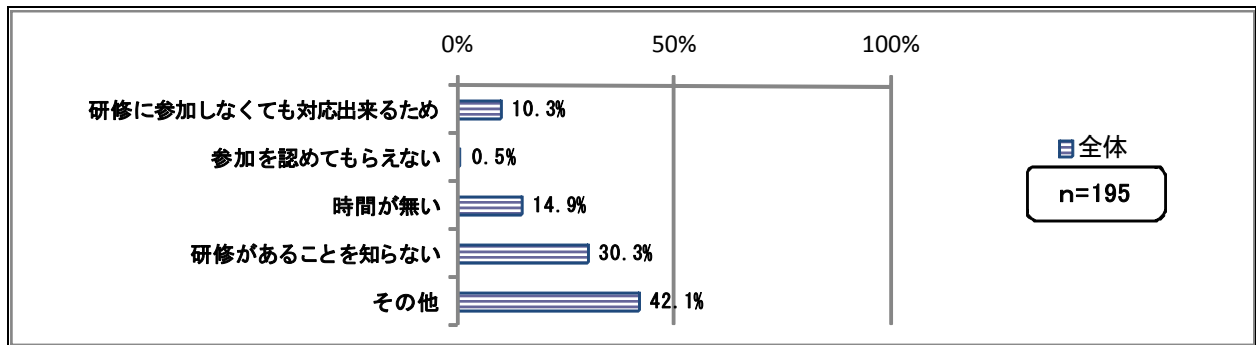
グラフ1-1 事業者・従業員回答 新規採用者研修実施(受講)の有無



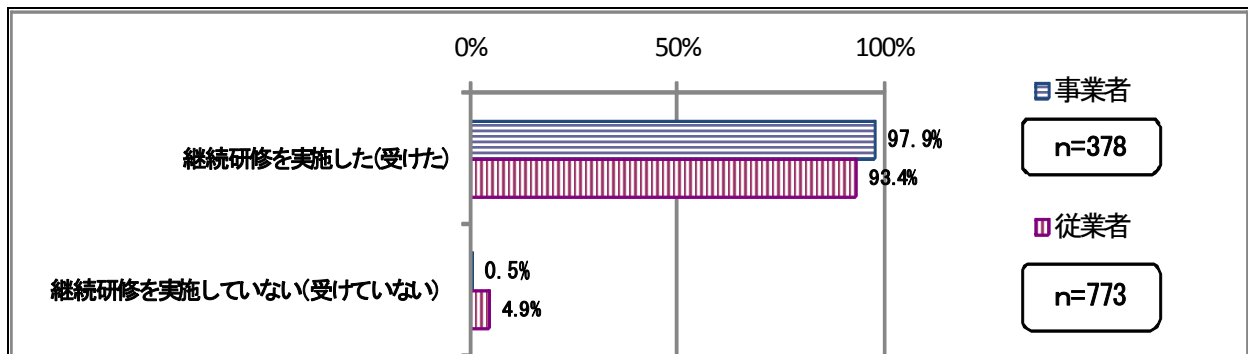
グラフ1-2 事業者回答 新規採用時研修を実施しない理由



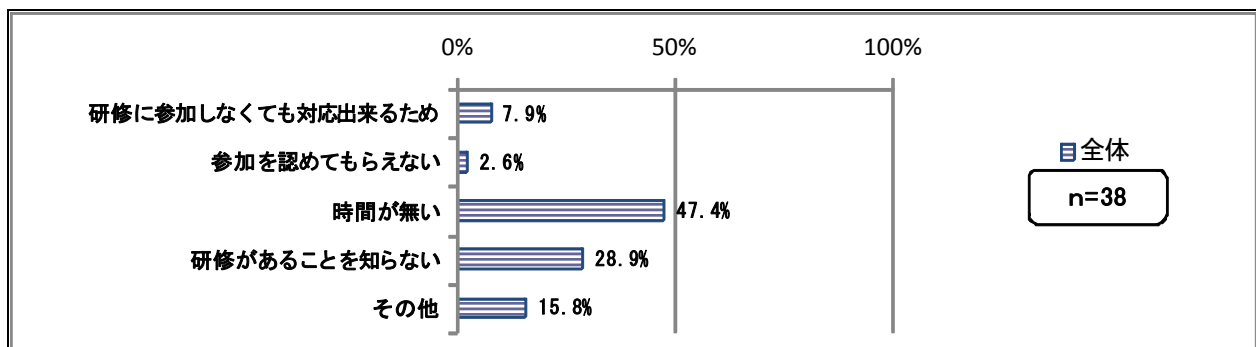
グラフ 1-3 従業者回答 新規採用時研修に参加しない理由



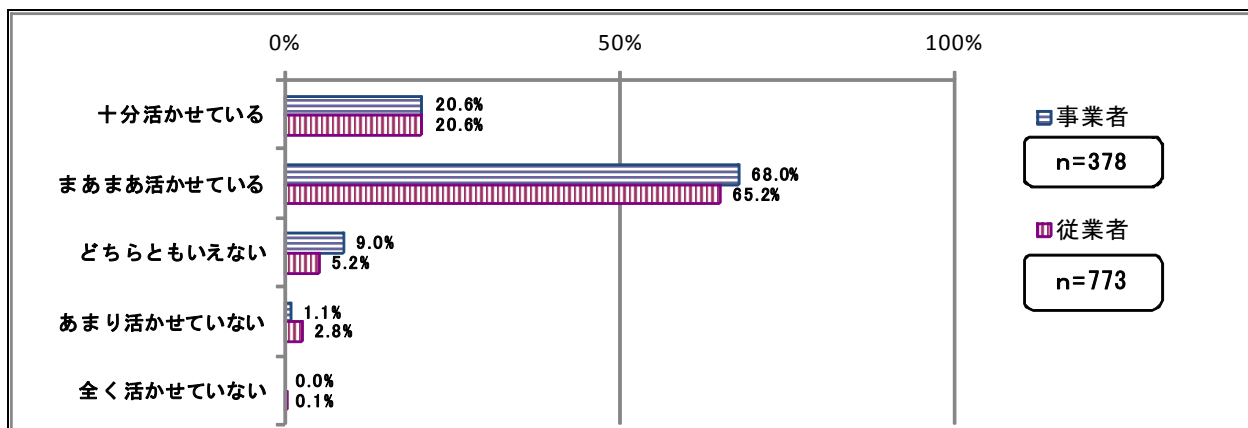
グラフ 1-4 事業者・従業者回答 継続研修実施(受講)の有無



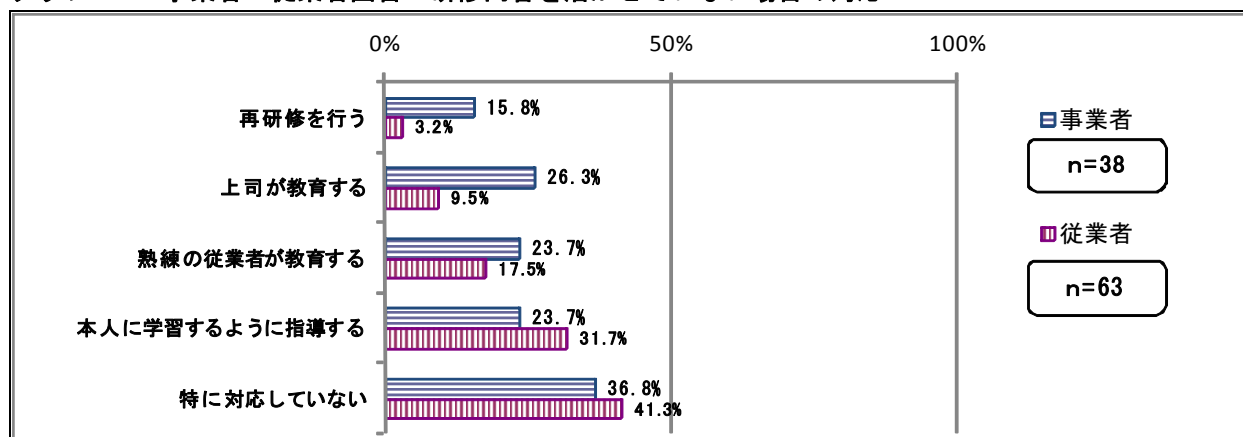
グラフ 1-5 従業者回答 継続研修に参加しない理由



グラフ 1-6 事業者・従業者回答 研修内容と活用度合い



グラフ 1-7 事業者・従業員回答 研修内容を活かしていない場合の対応



## 2) 現状からの課題

### ア) 研修の実施状況

アンケート調査から、事業者が新規採用時・継続研修を実施していないという結果が出た。従業員が研修に参加しない理由の1位にあげているのが「研修に参加する時間がない」47.4%、2位が「教育・研修があることを知らない」28.9%となっている。事業者と従業員の情報共有が不徹底な部分があるといった重要な課題が見られる。以上のことから、時間が無い中で、貴重な時間を確保したうえで、従業員に計画的な研修を実施することが課題となる。

### イ) 研修後の対応

アンケート調査から、研修を受講した従業員がその内容を実務に活かしていない場合のフォローアップが十分になされないケースがあり、研修効果が十分に発揮されていないことから、研修のフォローアップを充実させることが課題となってくる。

## 3) 現状の課題への取り組み

### ア) 研修への時間の確保と参加促進

ヒアリング調査から、全ての事業者で従業員に対しての採用時研修を実施しているという意見であった。継続研修に関しても年間で計画を立てて実施しており、それぞれの事業者で取り組み方は様々だが、共通して言えることでは、教育・研修を実施することは事故防止、苦情の減少、利用者の満足度向上につながり、逆に教育・研修が不十分である従業員にサービス提供を行わせる事が、様々なリスクに繋がることを認識している。

事業者が教育・研修を実施する時間と場所を確保することが重要であるが、限られた時間の中で実施するための取り組みとして、ヒアリング調査から、技術的なことは従業員だけで実施する。毎週都合の良い時間を見計らって計画を立てて、一ヶ月同じ内容の研修を実施して全従業員に都合の良い時間に参加させる。定例ミーティングを活用した勤務時間内での実施。と言った取り組みが有効であるという意見があった。

また、参加促進のために、従業員に実施してほしい研修のアンケートを取る事業者や、面談時に、今後受講したい研修内容を確認して実施すると言った、従業員の希望を聞くことで参加促進

を促す取り組みを実施する事業者もある。

#### イ) 研修のフォローアップ体制の充実

ヒアリング調査から、研修の内容が活かしていない場合の取り組みとして、研修の効果を向上させるための研修報告書の提出、各個人ごとに「研修履歴」を記入した研修手帳を配布して自身の成長を確認する、活かしていない部分を管理者が個別に指導する、といったスキルアップ等の能力向上へ向けたフォローアップの体制を実施している。

#### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 新規採用者に対しては、本社にて、接遇・実技研修を中心に行う。3ヶ月ごとに本社研修は行うべきと考えているが、現状として新規の従業員がなかなかいないため出来ていない。その他の研修に関しては、事業所毎に計画を立てて実施している。
- 採用時の研修として、新規・中途採用者全てに、オリエンテーション・技術研修・規定違反説明・緊急時対応（消防署で心肺蘇生法研修）などを実施している。
- 定期研修は1年間の研修項目・研修スケジュールを本部で決定し、資料を配付している。その資料を使用して全職員に基本的なことは落とし込んでいく。  
研修は毎月実施しているミーティングの後に1時間程度時間をとり、ディスカッション、簡易テストや読み合わせといった研修を実施する。
- 年間の定例研修の計画は各事業所で計画しているため、計画を立てる際に必ず、各従業員と面談を行い、昨年1年間のスキルアップの確認と今後どのようにスキルアップしていきたいかの確認を行って、従業員の希望を汲んで計画を立てている。
- 従業員の研修については、研修を予算化して、一年間の研修スケジュールを作り、常勤・非常勤関係無く、全員が参加出来るようにスケジュール調整を行っている。
- 採用時には導入研修として、まずは半日掛けて基本的な会社の概念等をしっかりと教育し、それから利用者宅へ同行して、利用者とのオリエンテーション・システムの説明・環境の説明を行う。続けて行うのでは無いので、導入時研修だけで一週間以上の時間は掛かってしまう。  
ヘルパーが単独でサービス提供を出来るようになるまでにおよそ一ヶ月程度の時間を要し、その後もモニタリングを行うので、本当に立ち立つには半年の時間が必要である。
- 継続研修は月に1回は必ず実施している。集合研修と各事業所による研修を交互に実施している。外部の研修に関しては、各事業所へ情報を送って、全職員が参加出来るような体制は取っている。高額な費用が掛かる場合には稟議をあげてもらい検討する。
- 研修を活かしていない、理解できていない従業員に対しては、普段接している管理者がそれを把握して品質向上部へ報告する。管理者が個別で教えられる事に関しては個別で教育するが、教えられない事であれば、品質向上部でフォローアップ研修として事業所ごとに実施している。
- 新規採用時研修はオリエンテーションとして、講義も含めた30時間のOJTで利用者宅への同行研修、系列法人で施設研修を実施している。ヘルパー経験が無い人には、施設へ研修願いをして入浴介助等のスキル研修を実施し、担当者に評価をしてもらったうえでサービス提供を行う。
- 従業員の研修内容の理解が不十分であった時の対応として、管理者が個別に解らない点を教えて

いく。また、資料を作成して従業者に持たせてフォローしている。

- 各事業所で研修の年間スケジュールを立てて実行している。
- 新規従業者に対して、1時間程度時間を取って、会社概要・倫理研修・技術研修等のレジュメを使用して行う。サービス提供に関しては、個人差もあるが、3回程度はサービス提供責任者が同行訪問して一通りの流れを指導する。
- 部門ごとに年間計画を策定する。その中に、全部門共通で行う研修を組み込んで、あとは情報の公表を基準に部門毎に策定している。毎月月末に1回社内研修を行っている。
- 技術的な研修であれば従業者同士で行うが、専門知識的な研修は専門の講師を招いて研修会を行うことで、従業者も話しを聞いてくれるので有効である。
- 従業者の採用時研修は7時間程度の研修を行っている。研修後、訪問サービス実施時の最初の1回ないし2回は、経験もふまえ、サービス提供責任者が同行して指導する。(最初は介護度の低い人)
- 年間の研修計画を策定し、年6～8回社内研修会を行っている。

## (2) 業務の改善提案・不満に対する積極的な対応

### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

#### ア) 申し出への対応方法

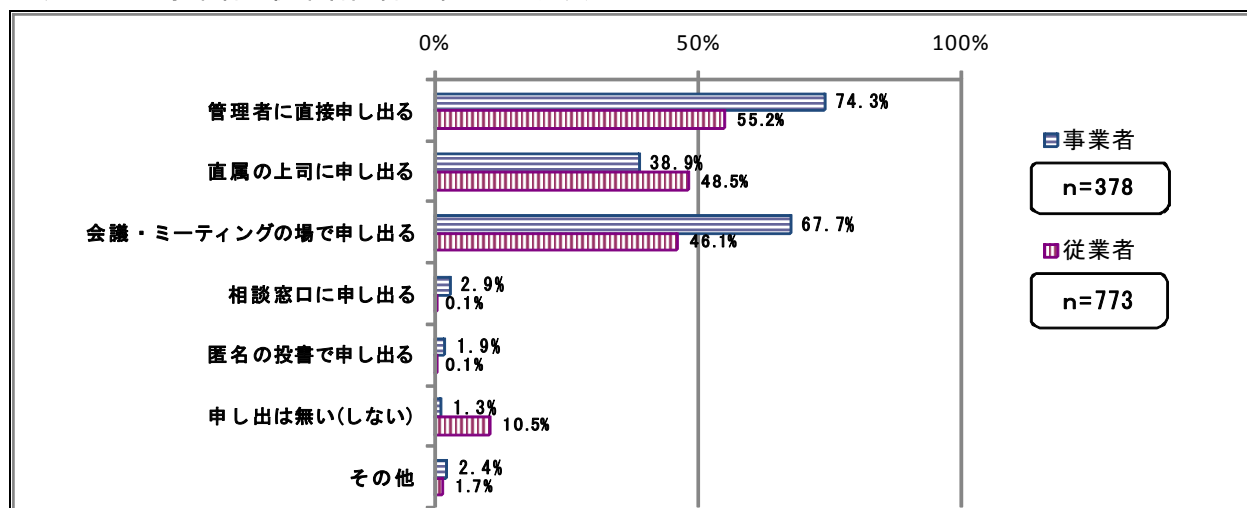
アンケート調査から、従業者が事業者申し出た内容は、「業務内容に関する改善案」が54.4%で最も多く、その申し出の方法としては、「管理者に直接申し出る」が事業者・従業者共に最も多かった(グラフ2-1参照)。従業者からの申し出への対応方法では、事業者は「業務の見直しを行う」が68.5%、「個別に良く話し合う」が65.9%という結果に対して、従業者回答の「管理者が行った対応」では、「業務の見直しを行った」が32.0%、「個別に良く話し合った」が25.2%と事業者回答に比べて従業者回答では半分以下となっている。また、従業者の申し出に対して対応していないという回答は、事業者では0.5%にすぎないが、従業者では6.7%が特に対応がなかったと回答している(グラフ2-2参照)。

これは従業者からの改善提案・不満の申し出に対する、事業者の取り組み方や考え方と従業者の感じ方や考え方との差が大きく、事業者のフィードバックや周知徹底の方法が十分でない可能性があるなどの原因があると考えられる。

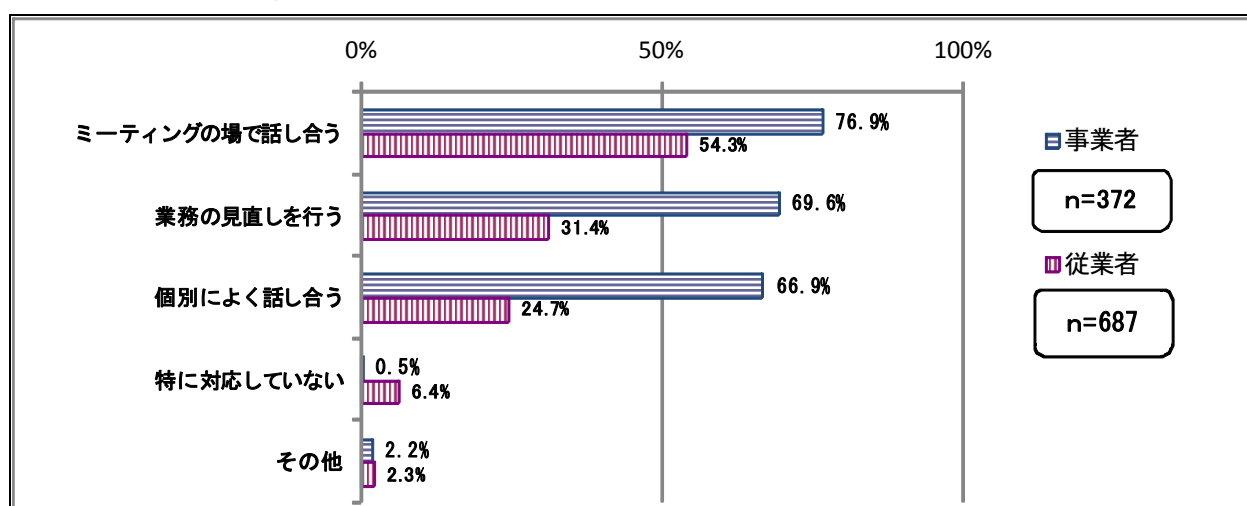
#### イ) 申し出をしない理由

アンケート調査から、従業者が事業者に対して申し出をしない理由については、「意見を出しても反映されないと思うから」が45.9%、「特に申し出るほどのことがないから」が44.9%、「自分が働く上で不利になると思うから」が20.4%という結果であった(グラフ2-3参照)。

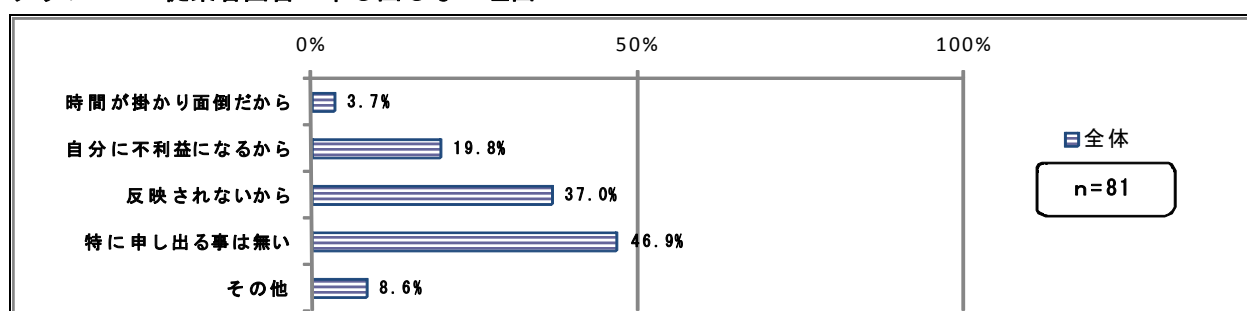
グラフ 2-1 事業者・従業員回答 申し出の方法



グラフ 2-2 事業者・従業員回答 申し出への対応



グラフ 2-3 従業員回答 申し出しない理由



## 2) 現状からの課題

### ア) 申し出への対応方法

従業員からの改善提案・不満の申し出に対し、事業者の取り組みや考え方と、従業員の感じ方に差があることから、申し出に対する対応の実施方法および効率を向上させることや対応後の周知徹底が課題となってくる。

#### イ) 申し出をしない理由

申し出をしない理由としては、「意見を出しても反映されないと思う」、「自分が働く上で不利になると思う」という回答があげられており、コミュニケーション不足が考えられることから、職場環境の活性化を行う事が課題となってくる。

### 3) 現状の課題への取り組み

#### ア) 事業者の申し出に対するフィードバックの効率向上

ヒアリング調査から、規模にもよって取り組み方は様々であるが、どの事業所も従業員からの申し出の窓口になるのは、身近に接しているサービス提供責任者か管理者である。なかには、身近な人には言いにくいので、専用のホットラインを設置して、管理者の上司や本部に直接申し出る取り組みを行っている。他には従業員を対象としたアンケートを実施することで、普段は聞けないような意見や内容を収集できる。

管理者には従業員の申し出を的確にフィードバックすることが求められているので、管理者が常に事業所に常駐して、従業員が申し出にきた場合にはいつでも相談にのれる体制作りが重要であるという意見もあった。

#### イ) 職場環境の活性化

ヒアリング調査から、管理者は従業員が相談しやすい環境を作るために、笑顔で接することで職場の雰囲気盛り上げている事業所や、常に従業員の顔色を気にして、従業員の変化に気付けるような取り組みを実施している事業所等、管理者が従業員に対して気付きを持てる環境作りが、職場の活性化には重要だという意見があった。またなかには、管理者が、従業員との関わって行くことで疲れ果ててしまうことに気を付けて、管理者専用の研修として、専門のカウンセラーに頼んで管理者の心のケアを行う事業者や、グループ内の管理者を集めて、同じ役職の人達とコミュニケーションを図ることで、管理者自身の質の向上に勤めている事業者もいる。また、日頃から従業員が申し出をしやすい職場環境を確立しておくことは管理者としてリスク管理の重要な役割の一部である※1。

※1 内閣府の「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」は、「事業者内部での通報処理の仕組みを整備することは、事業者内部の自浄作用を高めるとともに、事業者外部への通報による風評リスク等を減少させることにもつながる」としている。

#### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 従業員に対しての定期的な面談は実施している。それ以外にも従業員から随時相談を受けられるように、管理者は常に職場にいて、ヘルパーが事業所に来たときに何時でも話しが出来るようにしている。
- 過去に直行・直帰型のヘルパーの顔が分からない事業所の事務員に冷たい態度を取られ、辞めたいという申し出を受けたことから、職員間での挨拶を徹底させ、相談しやすい雰囲気・仲間としての意識を持たせた。



- 本社人事部に『ホットライン』を設けている。匿名でも相談等を受け付けているが、内容としては個人的な愚痴から鬱的な悩みまで様々なものが含まれる。深刻な内容によっては、人事担当者が個別に相談に乗る場合や、営業所名が解れば、その営業所のマネジャーに連絡をするようにしている。
- 従業員の申し出が事業所の管理者を飛び越え、地域担当の管理職へ申し出て、その管理職が対応する場合や、管理者では判断できない事例等では、管理者から地域担当管理職へ報告して対応している。
- 小規模の営業所では、ヘルパー同士のコミュニケーションは取れても、管理者やサービス提供責任者が孤立してしまうケースが多いが、孤立しないように、管理者会議やサービス提供責任者会議を開催し、同じ立場の人達とコミュニケーションを図ることや、人を指導していく為の教育を受けることで、自信を持ってもらう取り組みを行っている。
- 管理者には従業員との接し方に関して学ぶためと、従業員との関わりのなかで管理者自身が潰れないようにするためにも、リーダー研修が重要であると考え、産業カウンセラーや精神保健福祉士の先生にフォローしてもらいながら、研修を実施している。
- 従業員からの相談に関しては、管理者に申し出にくい事もあると思うので、必ずしも管理者に相談しなければいけないわけではなく、統括マネジャーやその上司の部長等の誰に相談しても良いとしている。結果として多くは無いが、管理者を飛び越えて上司に相談が来るケースもある。
- 管理者は、従業員からの相談をいつでも受け入れる姿勢を取り、常にスタッフの顔色や表情に気を配り、声かけを行うことが必要である。
- 従業員には出来るだけ、昼休みは事業所に戻るように伝えている。そこで事業所に戻って他のスタッフと会話することにより、不安・不満の解消やその利用者情報の共有化に自然と繋がっているためである。
- 従業員の不安・不満等の申し出に対しては、主に管理者が受け皿となるが、管理者との人間関係の悪化などにより、管理者に申し出が出来ない場合の対策相談窓口として、「ホットライン」を本部に設置している。
- 何でも自由に言える職場環境にするために、上司に対しても役職名は付けずに「さん」づけで呼ばせている。個人の尊重と仲間としての意識付けは重要である。
- 本部管理者から従業員へアンケートを実施し、直接本部管理者へ返信する仕組みにすることと、匿名ということで従業員の本音の申し出が沢山あがってくる。そしてあがってきたアンケートの内容を事業所管理者に伝えて検討させる。事業所管理者は検討結果を本部管理者へ報告して、本部管理者はアンケート結果と報告結果を集約して、全従業員で閲覧出来るようにしている。
- 管理者に対して、メンタルヘルス研修を年に2、3回実施している。法人内に産業カウンセラーがいるので、担当の方を活用する場合もある。
- 従業員の申し出等は、サービス提供責任者が窓口になって対応している。内容が手に負えないようであれば、会社全体で対応する。
- 会社で従業員アンケートを実施した結果、「従業員に何かあったときにはすぐに会社に対応してくれるところが良い」という事を言ってくれた。
- サービス提供中に何かあったときの申し出等は、サービス提供責任者に対して申し出てもらい、

場合によっては、サービス提供責任者に同行してもらい事情を聞いてもらう。場合によっては行政などに相談することもある。

- 従業員がいなければ仕事にならないので、ヘルパーを大切にする取り組みとして、従業員が事業所に顔を出したときには笑顔で接している。

### (3) 事故発生時の対応

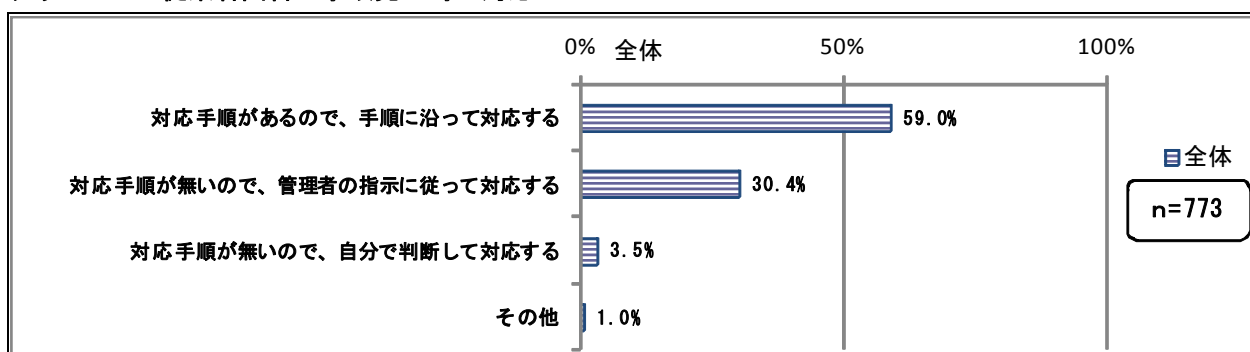
#### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

##### ア) 事故発生時の対応手順

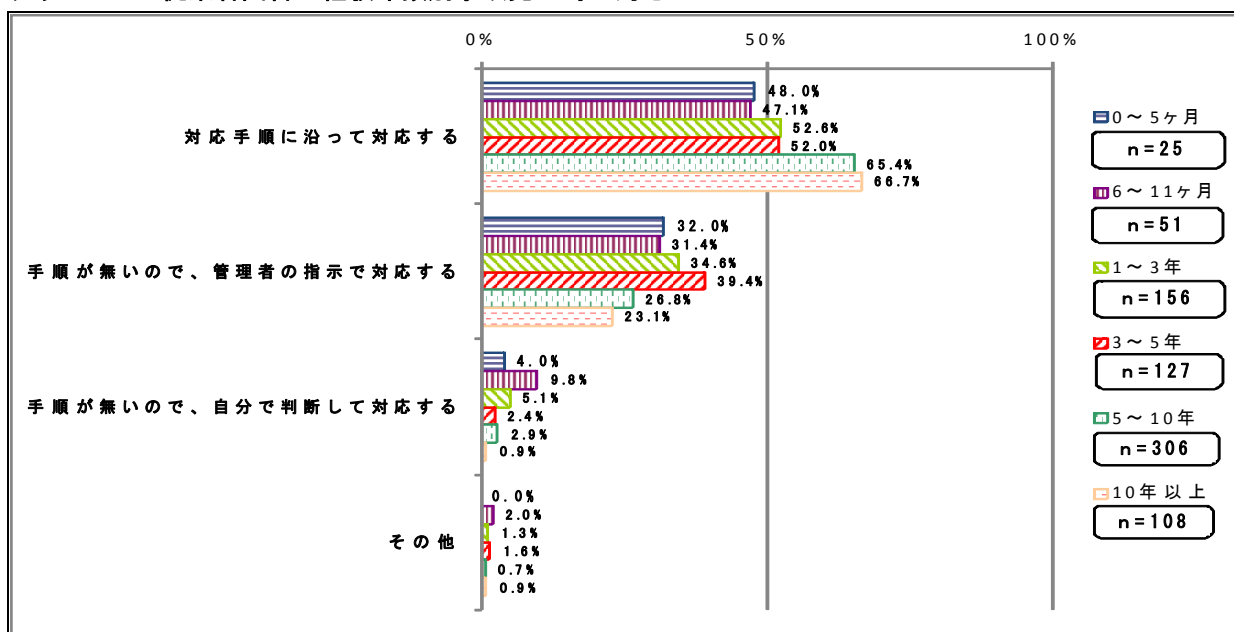
アンケート調査から、事故等が発生した場合、6割が決められた対応手順に従って対応を行っているが、34%は対応手順がなく、中には、管理者の指示を仰がないで自分の判断で対応する従業員もいる(グラフ3-1参照)。

勤務年数が少ないほど、決められた対応手順が無いという回答が多い(グラフ3-2参照)。

グラフ3-1 従業員回答 事故発生時の対応



グラフ3-2 従業員回答 経験年数別事故発生時の対応



## 2) 現状からの課題

### ア) 事故発生時の対応手順

事故等の対応手順がないケースが34%あるが、対応手順がないと事故対応を誤るおそれがあり、従業員が事故の際にどうすれば良いか出来ず不安の要因となる。また、勤務年数別に見ると一年未満の従業員は対応手順があるという回答率が少ない。これは対応手順があっても従業員への周知が不十分なため、周知されるまでに時間がかかっていることも考えられる。以上のことから、対応手順を整備して周知徹底させることが課題となってくる。

## 3) 現状の課題への取り組み

### ア) 事故発生時の対応手順の整備・周知徹底

ヒアリング調査では、事故が発生した場合の迅速な対応が何よりも重要という指摘や、利用者の生命に関わる事では、従業員の判断が重要であるという指摘があった。そのことを踏まえて、何かあればとにかくすぐに会社（サービス提供責任者等）へ連絡するよう徹底させるということや、事故発生時の対応をフロー化して、一連の流れを解りやすく提示して従業員に周知している事業者が見られた。

### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 事故が発生した時は管理者が本部に報告するといったフローは作成しており、従業員に周知している。仮に利用者の生命に関わる事であれば、従業員から直接本部や所長へ連絡することも承諾している。
- 事故が発生した場合には、小さな事でも必ず会社に伝えるように、従業員・利用者共に説明している。
- 重要なことは、事故が発生した場合にすぐに対処することである。

## (4) 事故後の対応

### 1) アンケート・ヒアリングからの現状

#### ア) 再発防止

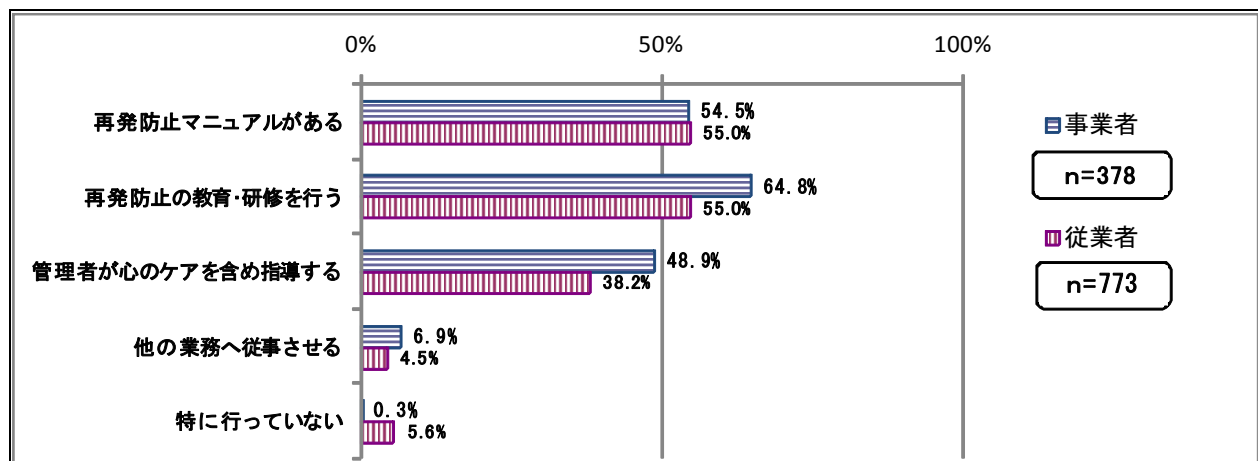
アンケート調査から、事故が発生した後の再発防止策について、「特に行っていない」は、事業者回答ではほとんどないが（1件のみ）、従業員回答では5.6%ある（**グラフ 4-1 参照**）。

再発防止策が周知され活かされているか、という質問に対しては、「全く活かされていない」、「あまり活かされていない」、「どちらともいえない」の合計は、事業者で8.4%、従業員で17.5%である（**グラフ 4-2 参照**）。

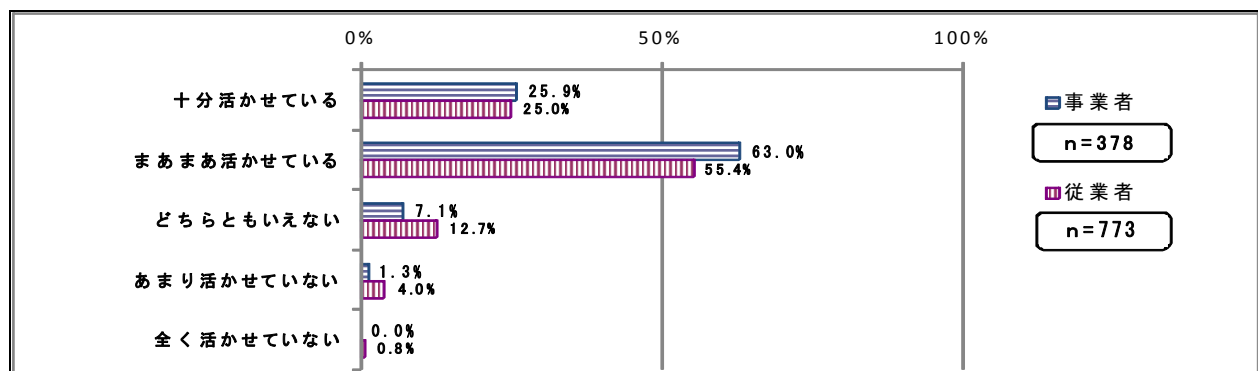
#### イ) アフターケア

事故後のアフターケアについては、ほとんどの事業者が何らかのアフターケアを実施していると回答しているが、従業員の10%は、「特に何もしてくれない」と回答している（**グラフ 4-3 参照**）。事業者の従業員に対するアフターケアが十分でないケースが考えられる。

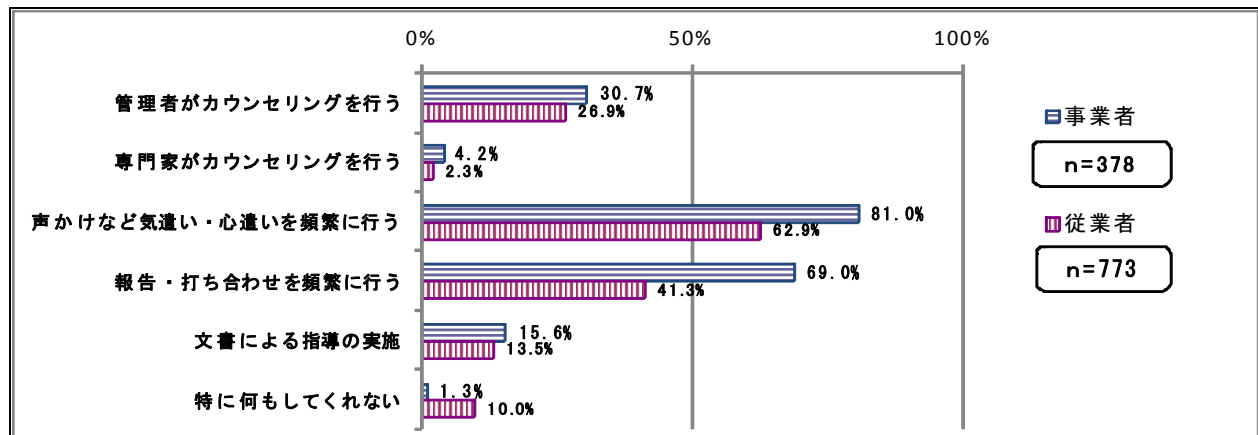
グラフ 4-1 事業者・従業員回答 再発防止策の有無



グラフ 4-2 事業者・従業員回答 再発防止策の活用度合い



グラフ 4-3 事業者・従業員回答 事故発生後のアフターケア



## 2) 現状からの課題

### ア) 再発防止策の徹底

再発防止策を行っていても従業員に十分に周知徹底されていないおそれがあることから、事業者が行う再発防止策を周知徹底させることが課題となってくる。

#### イ) アフターケア

事業者の従業員に対するアフターケアが十分でないケースが考えられることから、従業員自身へのケアを含めたアフターケアの充実が課題となってくる。

### 3) 現状の課題への取り組み

#### ア) 再発防止策の周知徹底

ヒアリング調査から、再発防止策については、ミーティング等で事例を共有することが有効であるという意見が多く、状況を振り返って何故起きたのかを検証することが重要であるという意見があった。

#### イ) アフターケアの充実

ヒアリング調査からは、事故発生後の従業員のモチベーションを維持する取り組みとして、管理者が面談を実施して、従業員の話しを聞くことが何よりのアフターケアになるという意見があった。

また、全ての事業者で事故報告書を提出させていたが、事故を起こした後に、報告書を書く事が従業員には苦痛になることから、管理者が話しを聞いて作成している事業所や、事故の処理が全て済んだうえで作成するといった取り組みもあった。

#### ※ 具体的なヒアリング内容は以下のとおりである。

- 事故や苦情が発生した場合の従業員に対するアフターフォローとして、モチベーションを保つ為に、管理者が面談を実施する場合や、時には休暇を与える事もある。だが、逆に休暇がモチベーションの低下に繋がる場合がある事を踏まえ、休暇を与えてもメールや電話で話しを聞いて対応することもある。
- 再発防止策の周知徹底方法として、ミーティングでその時の状況を振り返り、事故をどう捉えて何故起きたのかを全員で情報共有することが重要である。
- 事故発生後の再発防止策は、研修会で周知徹底・情報共有を行っている。
- 事故・苦情が発生した場合の従業員に対するフォローとして、サービス提供責任者が当人に内容の聞き取りから再教育までを行う事になっている。
- 事故報告書の作成は、当事者から話しを聞き取り、サービス提供責任者が作成するようにしている。以前は従業員を呼び出して話しを聞きながら書かせていたが、本人としては懲罰的で苦痛であったので、サービス提供責任者が作成し、管理者が最終確認するようにした。
- 事故・苦情報告書は、発生した事故・苦情の対応が全て片付いたら作成して、全従業員に回覧して情報共有を図る。