

全国社会福祉施設経営者協議会

「福祉施設におけるリスクマネジメントのあり方に関する検討委員会」

～ 検 討 状 況 報 告 ～

平成 13 年 3 月

はじめに

介護保険制度導入、社会福祉法の成立等に伴い福祉分野に市場原理が導入され、いま社会福祉法人・福祉施設には、より質の高いサービスを提供していくことが求められている。

また、福祉施設の利用方法が従来の措置から契約へと移行することに伴う利用者の権利意識の高揚などから、福祉施設における事故の一層顕在化が想定される。

このような状況において、福祉施設には、利用者が安心して利用できる質の高いサービスを提供することが求められ、そのためには事故を未然に防止するとともに、発生した事故について適切に対応することが非常に重要になっている。

そこで、全国経営協では、福祉施設において、利用者が安心して利用できる質の高いサービスを提供するために必要な取り組みについてリスクマネジメントの視点から整理することを目的に、平成12年12月に本委員会を設置し、検討を進めている。

リスクマネジメントというと、組織防衛のためのマネジメントというイメージが一般的に強いのではないかと思われる。確かに、法人経営において組織防衛は重要な要素である。しかし、そのことのみを主眼とすると、規制的な組織管理が行われる場合が多く、現場の創意工夫を損ないかねない。

リスクマネジメントの視点から、サービスの質を見直し、組織一丸となって「サービスの質の向上」(Quality Improvement)を志向することが、事故を未然に防止するために重要である。

本「検討状況報告」は、「サービスの質の向上」の視点を前提に、福祉施設におけるリスクマネジメントの全体像や導入上の課題について、これまでの本委員会における検討状況をまとめたものである。

福祉施設におけるリスクマネジメントの導入方法や具体的な手法、さらには身体拘束と事故予防の関係や施設における責任範囲のあり方等々、今後検討を深めるべき課題は多い。本委員会において、福祉施設におけるリスクの把握・分析をもとに、来年度以降引き続き検討を重ね、これらの課題について方向を示したいと考えている。

本「検討状況報告」が、福祉施設において利用者が安心して利用できるサービス提供体制の確立と適切なリスクマネジメントの確立に向けた一助となれば幸いである。

平成13年3月

全国社会福祉施設経営者協議会

福祉施設におけるリスクマネジメントのあり方に関する検討委員会

委員長 諸隈正剛

目 次

はじめに

1. 総論 福祉施設におけるリスクマネジメントの視点	1
1-1 リスクマネジメントの全体像	1
1-1-1 経営管理、安全対策と危機管理の整理	
1-1-2 福祉施設におけるリスクマネジメントの全体像	
1-2 「サービスの質の向上」(Quality Improvement)	5
1-2-1 「サービスの質の向上」の重要性	
1-3 福祉施設における対応のあり方	6
2. 福祉施設におけるリスクマネジメント導入のための各論	8
2-1 福祉施設におけるリスクマネジメントの導入	8
2-1-1 組織風土の改善	
2-1-2 組織作り	
2-1-3 利用者とのコミュニケーションの確立	
2-2 事例の分析手法の基礎知識	10
2-2-1 事故防止策の基本的な考え方	
2-2-2 意識レベルと信頼性	
2-2-3 信頼性工学の手法	
2-2-4 SHELモデル	
2-3 リスクマネジメントの手法	14
2-3-1 「危険に気がつくこと」(Risk Awareness)の重要性	
2-3-2 インシデントレポート	
2-3-3 QC活動	
2-3-4 マニュアルの作成	

2-4	マネジメントの体制	19
2-4-1	リスクマネジャーの設置	
2-4-2	リスクマネジメントの組織	
2-4-3	福祉施設における情報の共有化の記録・文書管理	
3	今後の検討課題—個々の施設における対応のあり方の観点から	23
3-1	具体的な取組みの方向性	
3-2	福祉施設におけるリスクマネジメントの指針	
3-3	事故事例、リスクマネジメント実践事例の収集	
□	講義抄録1「リスクマネジメントをめぐる動向」	25
□	講義抄録2「病院におけるリスクマネジメント」	30
□	委員名簿	38