

Business

Risk Management

リスクマネジャーのための情報誌

2006

8

August

第1特集 PRM 企業リスクマネジメント

飲食店のリスクマネジメント

店長の仕事は こうやれ!!

第2特集 MCO 企業内コンサルタント養成

仕事術のカリスマ・中島孝志氏の「今日から鍛える人脈力」

「人脈力」の作り方 著者・内田雅章氏の「人脈力トレーニング」

Q & A 「介護サービス情報の公表制度」をリスクマネジメントに生かす

Q

今年度から介護保険の指定を受けたほぼすべての事業者に「介護サービス情報の公表」が制度として義務付けられました。介護事業者のリスクマネジメントという視点で、この制度にどのように取り組めばよいでしょうか？

A

「介護サービス情報の公表」制度とは、介護サービス事業者が全国統一の調査項目に回答する形式で、事業者の情報（例えば、法人概要、設備、人員体制、マニュアル、記録、研修などの有無）を一般に公表する制度です。

この制度によって利用者やケアマネジャーは、各介護事業者を比較検討することができるようになります。

その結果として介護保険法の基本理念である「利用者本位」「高齢者の自立支援」「利用者による選択（自己決定）」の実現に役立つものとなる制度です。

事業者のリスクマネジメントという観点からこの制度を考えると、大きく2つのポイントを押さえておく必要があります。

ひとつは外部環境に対しての取り組みで、もうひとつは内部組織に対する取り組みです。

ここで言う外部環境の主なものは、他の事業者、地域の利用者（または今後利用しようとする潜在的利用者）、就職を考えている人材ということになります。競合する事業者にとっては内部の管理体制や得意分野、不得意分野、職員体制などが分かれますから、戦略的に考えてどこに優位性をもてばよい

かを考えるきっかけを与えることになります。

提携関係の事業者は、特にケアマネジャーやソーシャルワーカーたちが情報を大いに参考とすることになるでしょう。例えば、病院のソーシャルワーカーが入院している要介護者に対して退院後のケアについて相談に乗る場合、利用者のニーズや家庭の状況に合わせてさまざまな介護事業者を紹介するということがありますが、その際にこの情報が活用される可能性は高いと考えられます。地域の利用者にとっても同じような理由でこの情報を参考にするでしょう。

また、介護ヘルパーや看護師などを新たに募集しようとする際、応募する者にとっては前もってどのような事業者であるかを詳しく知ることができません。職員の在籍年数などが極端に短い事業者は今後募集しにくくなるなどの可能性も考えられるのです。

このように外部の者が自社の取組みを吟味して評価するための貴重な情報になりうるということですから、戦略的に見てどのような情報を公表するかが介護経営上のリスクマネジメントということになります。

内部組織に対する取組みとしては、公表される情報の中で「契約に関する事項」「安全衛生管理」「プライバシー」「苦情対応」などに関連する項目は要注意です。

これらの項目の中で特に重要なものが3つあります。1つはマニュアルなどの仕組み、2つめは記録や文書、3つめは教育研修です。

ヒヤリハットや苦情などをしっかり記録として残す仕組みが出来上がっているかどうか、さらに仕組みを活用する職員の育成ができているかどうか、この機会に制度をうまく活用して内部の管理体制を見直すようにしたいものです。

PROFILE

オフィス・アサノ／代表

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。

