

# Business Risk Management

リスクマネジャーのための情報誌

2006

9

September

第1特集 PRM 企業リスクマネジメント

CSにつなげる顧客情報活用法

## リピート顧客を 作れ!!

第2特集 MCO 企業内コンサルタント養成

## クレーム対応の技術



# Q & A 利用者同士のトラブルと施設のリスクマネジメント

Q

特別養護老人ホームでの出来事です。施設のリスクマネジメントという観点でこうしたトラブルへの対応はどのようにすればよいのでしょうか？

利用者Aさんはいつも認知症の利用者Bさんの隣で食事をしています。

ある日BさんはAさんの食事の邪魔をして、Aさんが食べているものを横取りしてしまいました。Aさんは、勝手に取らないでくれと訴えましたが、Bさんはかえって逆上してAさんに食器を投げつけ、頭から血を流すほどの怪我をさせてしまいました。

この事実を知ったAさんの家族が施設に対して管理体制の甘さを指摘し、施設側の責任を問いました。

A

介護施設に限らず病院など医療機関においても入所施設であれば起こりうるケース

ですので、同様の施設の管理者にとってはよく考えておくべき課題でしょう。

施設のリスクマネジメントという視点で、どのような点に気をつけて管理すべきかについて見ていきたいと思えます。考えるべき重要な点は大きく分けて3つあります。

まず考えておくべきことは、利用者同士のトラブルにどこまで施設側が関与する義務があるかという点です。

この事例の場合は、食事中のトラブルですから、施設サービスの範囲内ということができ、サービス提供責任は問われやすくなります。

ただし、利用者同士の意見の食い違いに施設が直接介入することは互いの意思の尊重という観点からみて判断が難しいところがありますから、慎重な対応が求められます。その上で利用者の安全を確保した食事の提供がどのようになされるか、といった視点が求められます。

利用者の意思を尊重しながらも、施設サービスを安全に提供する義務を果

たすことを目的として、事故となりうるトラブルには介入することが求められます。

当然のことながら安全性を理由に身体拘束を行なうことなどは利用者の同意が必要ですし、できれば避けたいものです。安全性の名の下に勝手に利用者の自由を奪うことをすれば、かえって施設の経営姿勢を問われかねません。

次に考えるべき点は、利用者の把握です。認知症などで他者に危害を加えやすいなどの行動を起こす可能性のある利用者の特性を、職員がどのように把握しているかということです。しっかりとしたアセスメントとカンファレンスにより、職員同士が利用者の性格や行動の傾向を共有化し、未然に事故を防ぐことが重要です。

3点目に重要となることは、施設としての責任の明確化です。

具体的には、契約書や重要事項説明

書などでどのように謳っておくかということですが、施設のリスクマネジメントとしては、「利用者同士のトラブルには責任を負いかねる」といった文言を契約書や重要事項説明書に記載し、説明した上で利用者の同意を得ておく必要があります。その上で、トラブルによる事故を施設として防ぐためにさまざまな取組みを実施していれば、仮に訴訟にまで発展しても大きな問題となることはないでしょう。

利用者同士のトラブル等については基本的に本人同士に解決してもらうことが原則ですが、サービス提供のプロセスの中での事故という位置づけになると、施設の管理責任が問われる場合もありますから注意が必要です。未然にトラブルの発生を防ぐために利用者の自治会を開催するなど、利用者同士の意見交換の場を提供している施設もあります。

## 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。

