

# Business

● ビジネスリスクマネジメント

September 2008

9

# Risk Management

第1特集

## 「安全・安心」の 作り方

第2特集

## ストレス・コーピング入門 ～強く生きる技術～

新連載

ミドルマネジャーのための法律講座

これだけは知っておきたい!

パート・アルバイト雇用の法律知識

[好評連載]

組織リスクマネジメント

「創造的チーム」の作り方

人材リスクマネジメント

中堅・中小企業のための人材獲得術

プロジェクトリスクマネジメント講座

PRP (プロジェクトリプランニング) 入門 (最終回)

ミドルマネジャーのための教養講座

エドワード・デ・ボノの水平思考①



# Q&A

## 業務の「見える化」



訪問介護事業所と居宅介護支援事業所を経営している者です。最近、行政による監査で数項目の指摘を受け、これからはコンプライアンスを強化しなくてはと考えているところです。具体的に何をどのようにすればよいのでしょうか、具体的な方法を教えてください。



最近介護事業者の不正に関する行政の監査が厳しくなり、指定事業所の取消し処分も珍しくありません。こうした中で、コンプライアンスに積極的に取り組み始めた事業所の方々も多いと思います。ただ、実際には職員の意識教育などで終わっている所がほとんどではないでしょうか。介護保険の不正請求やサービスの過剰供給などが実際に起こらないようにするためには、職員の教育だけでは足りません。法令に準拠していなくてはならない業務を「これくらいいいだろう」といって記録にとらなかつたり、利用者に説明し同意を得なくてはならないことを実施していなかつたりすれば、行政監査などで指摘される事項となります。このように「一度くらいならバレないだろう」「こうして伝えたことにしよう」といった事態を防ぐには、教育だけでなく仕組みが大切です。

仕組みとして、不正を起しにくくするためには、職員が行なわなければならない業務を「見えるようにする」ことが大切です。図表のように、業務をプロセスごとに書き出してみることから始めます。この図は、居宅介護支援事業所の利用者へのアセスメント業務の抜粋です。利用者へのアセスメントについて、伝えるべき事項や確認事項、記録にとるべき事項などひとつひとつの業務を細かく列記し、その実施

事項が具体的にどの法令にもとづいて行う必要があるのかを明らかにし、責任者を明確にします。そして、その業務が適切に行われたかを管理者がチェックすることで、業務の適正化が保たれ、結果的にコンプライアンス上も管理が行き届くこととなります。例えば、①の業務についてチェックする場合、フェイスシートに利用者の課題が書かれているかどうかを管理者は見ることになります。この図では紹介していませんが、フェイスシートに書かれた課題に対してどのようなサービスが実施され、その記録がどのようなものかを見れば、サービスの必要性や満足度も確認できます。とかく居宅サービスは、各家庭でサービスを実施するため、管理者か

らはサービスの状況が見えにくいものです。このように業務を見えるようにすることで、取組みの状況が明確になります。結果的に、必要なことを漏れなく実施することにつながりますし、不必要なサービスも減ることになります。さらに、日々の業務の中で問題が発生した場合でも、原因が判明しやすく責任の所在が明らかになるため、改善に向けて具体的な取り組みが可能となります。もしこのような環境で事故や不正が発覚したとしても、事業所としては管理上の義務は果たしていたとみなされやすく、事業所としてコンプライアンス上の責任は問われにくくなるでしょう。

	課題分析と原案作成	責任者	文書・帳票	関連法令	チェック
①	居宅を訪問し、利用者および家族と面接してアセスメントを行い、課題を分析する。	○□△	フェイスシート	「運営基準」第13条七	○
②	面接の主旨（課題分析の必要性）について十分に理解を得ることができるよう説明する。	○□△	口頭	「運営基準」第13条七	○
③	課題分析標準項目を満たした方式を用いる。	○□△	厚生労働省課題分析標準項目	「運営基準」第13条七	○

### PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング/代表取締役社長

## 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。近著に『変革期の介護ビジネス』（学陽書房）

