

# 高齢者介護リスクマネジメントに関する社会学的研究

## —福岡県高齢者介護施設の実例から—

キーワード：高齢社会，介護施設，介護事故，リスクマネジメント，セーフティマネジメント

人間共生システム専攻

霍 君 芳

### 1. はじめに

21世紀、全世界的に、人類がかつて経験したことがない超高齢社会に突入する。全世界は約50年後の2055年は高齢化率が約40%となって、現在の支え手側と支えられる側の比率が3人で1人を支える形だったのが、1.2人で1人を支える（20歳から64歳で支える）形の超高齢社会を迎える。その最先端をトップスピードで走る日本。日本経済長期に見るともっとも大きい課題は今後も急速に進行する高齢化への対応である。これはある程度までは先進国の共通問題であるが、日本の大きな特徴は、高齢化のスピードが主要な先進国の最も早いことである。日本は人口減少社会に突入し、核家族化の進展は家族機能を大きく変化させ、高齢者介護対策は自助を基盤にしながらも介護保険という共助の仕組みの導入によって政策的に進められてきている。介護老人福祉施設である特別養護老人ホームは重度の要介護状態であり、自宅で介護を十分に受けることが出来ない人たちに適切な生活ケアを提供することを特徴としている。介護施設におけるサービス現場では、日常業務をめぐる様々な事故リスクと向き合わざるをえない日々が続いている。日本の介護事業は開始以来40年の歴史もあり、事故や介護リスクの数が増えたりする事はどんな原因があるであろうか、リスクマネジメントが上手くできれば、介護リスクはゼロになれるのか、リスクマネジメントが一定的な段階になっている事は次に新しい段階に進展するのかを今回の研究で明らかにしたいと思う。一方中国は、2001年の総人口12.76億人は世界総人口の約2割を占めると同時に、毎年900～1,000万人増加しており、急激な人口増加が大きな問題としてクローズアップされているが、実は、日本の周回遅れペースで高齢化も問題となりつつある。日本の介護事業は40年以上の歴史がある。40年を経て発展してきた現在にもまだ様々な介護リスクが発生し、増加することは一体どんな原因であろうか。リスクマネジメントという言葉は介護施設でどのように生かしているのか、介護保険が実施以来、様々な取り組みを制定され、それを根本として、実施すれば、リスクが予防できるであろう。介護現場の現状は

どんな様子であろう。利用者はどのような介護サービスを受けているか。アジアで一番発達している日本の介護福祉制度は高齢社会を迎える中国にも対応できるのかと本研究で検討したいと思う。

### 2. 研究方法

量的調査：福岡県老人福祉協議会の協力のもとで、2009年から九州大学社会学研究室内の安立教授を中心に福岡県176名介護職員を対象として、介護職意識調査に関するアンケート調査を行った。調査に通して、結果は単純集計で、日本介護現場で働いている人の年齢、性別、資格、学歴、勤務時間などの基本的なことを明らかにすること。

質的調査：福岡県にある特別養護老人ホーム・朝老園を対象として行った。長老園の経営者である中村 順さんに聞き取り調査を行って、長老園の2004年から2010年までの事故統計、事故事例を収集して、分析すること。次に、福岡県高齢者介護施設のリスクマネジメントの担当者を対象する研修会に参加、その成果を検討する。

### 3. 結果

#### ①介護現場の専門化とリスクの減少

介護職員の意識調査から、現在介護職員の全体の状況を見ると二十代から三十代の人大幅に増えている。特に二十代の人最も多く見える。介護保険が実施して以来、介護職員の専門性が強調され、現場の職員は介護福祉士とヘルパー2級の資格を持っている人が多く、最低でも専門訓練を受けることがある。介護職員の専門知識を持つのはリスクの減少の一つ要因ともいえるであろう。調査結果から見ると男性職員が増えることがあり、それは介護職の新たな現象ともいえるだろう。その理由としては介護現場の重度化、介護労働強度の増加、体力上のことを考えれば、男性職員の存在はこれからも求められることと思う。

#### ②経営者の意識がリスクの減少を決定する

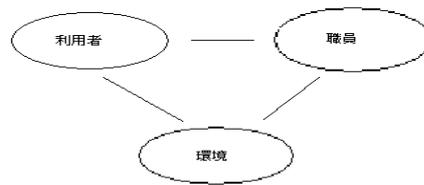
基本的に職員研修会は介護職員の専門知識と能力を向上させるために行われるが、その開催は経営者側の考え次第による。2009年福岡県介護職員意識調査の調査結果によ

て、研修会に参加する人は特別養護老人ホームの職員が一番多い。また、正職員が21%、非正職員が79%ということは新人職員の教育が非常に重視されている。その他に、参加者の中に施設で十年以上働いている人が多いのは二つの可能性が考えられる。一つ、以前から経営者の職員教育意識が強いことであろう。二つ、今まで職員教育がうまくできていなかったために、今後職員教育を重視することである。職員意識の教育というのは研修会だけではない。情報共有という職意識もまた朝老園の施設長によく強調されたことである。介護保険に事故報告書のことが定められ、日本の介護施設にとって事故報告書の提出は日常的な仕事の一部になっており、情報の確実性を護るため、24時間以内に提出する必要があると規定されている。しかし、事故報告書から情報共有という意識はそれぞれの施設によって異なる報告書を提出し、全職員が回覧することによって、内容を理解するだけでなく、これからの仕事の方向付けが決まる。朝老園ではこのようなやり方を今までずっと続けている。その主旨は一度発生した事故は二度と発生しないように努力することを求めることである。これは経営者の独特なリスクマネジメントの方法ともいえる。経営者のリスクマネジメント意識がリスクの減少に対して重要なポイントである。しかし、ここで問題なのは施設によっては、経営者と施設の管理者をそれぞれ役分担任していることである。朝老園の場合は経営者の今村さんが同時に施設長の役も担い、直接に施設の運営と事業と関わることで現場の要求に気づくことができる。一方、経営者が直接業務を担当しない施設も多い。このような場合、施設長と経営者の間で常に情報交換を行う必要があるであろう。

### ③介護施設のリスクの構成と相互作用

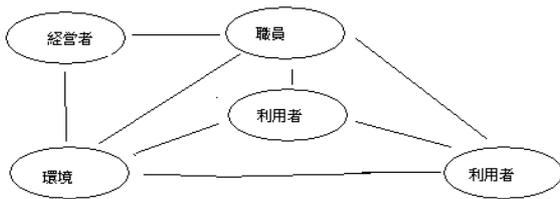
介護福祉ジャーナリスト田中 元による、介護リスク・トラブルにめぐる構造というのは職員側のリスク、利用者側のリスク、介護業務を実施される環境の三つの要因と挙げられている。従来、介護事故・トラブルの防止に際しては、利用者側のリスク測定のみが問題とされがちであったが、この3つのリスクを同時に測定し、それぞれに対処すべき手を打つことが必要であるとのべられている。職員のリスクの発生要因とは ① 職員側の離職率が高まり、事故防止のスキルが蓄積しない ② 長時間の単独夜勤等の過酷労働によって集中力が低下。利用者側のリスクは ① 医療制度改革により、重篤な利用者が介護サービスに流入 ② 負担増を強いられる利用者側の権利意識の高揚。介護業務が時紙される環境のリスクは ① 介護報酬減により、事故・トラブル防止に必要な人員や機器類の整備が遅れる ② 介護サービスへの不信感が高まるといわれている。こ

れはジャーナリストの田中さんの考えとなり、実際に現場の状況はどうであろうか検証する必要があるだろう。



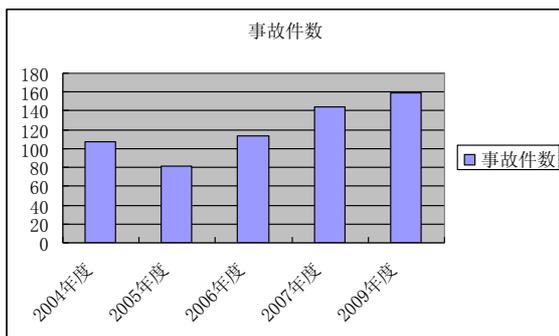
リスクマネジメントの中に大きく方向を把握、支配するのは経営者である。そのため、経営者がリスクの構成の不可欠な存在である。経営者の立場からすると利用者との直接的な関わりがない。しかし、関わりと言えば、職員と環境に直接に作用することである。経営者が介護報酬、事故・トラブル防止に必要な人員の増減や機器類の整備など環境面の決定者であり、環境を変わるため、もっとも有力に作用できる立場。一方、経営者のきづきや決定を職員に伝達し、職員が現場で実行すること。逆にいえば、職員は誰よりも現場や利用者の状況が分かる立場である。利用者の状況、苦情、現場の介護状況、環境と関わる設備の整頓すべての情報は職員から把握し、理解して、経営者に承知すること。

職員と利用者は施設内で最も親密な環境とはいえるだろう。利用者の個人情報、利用者の身体発露、利用者の満足と願望。利用者のからだ、利用者の日常生活、等等、職員が一番分かっているはず。利用者との関係というなら、利用者の施設内での活動、食事、居眠りなど施設の環境と離れられない話である。設備がよい、安全、安心に老後生活ができることは利用者として、もっとも求められることであろう。ここにもう一つ調査中の発見としては利用者との関係で発生したリスクである。調査結果からみても利用者間のトラブル発生するのはよくあることである。朝老園の2004年から2007年の統計からみると、他者との喧嘩ということはほぼ毎年記録されている。今村さんの話もこのことが証明できるだろう。以上の話は、私の観点から、介護施設のリスクマネジメントを考える場合に、単に利用者、職員と環境の三つ面から考えることは実には足りない。全面的に問題を解決するならば、経営者、職員、環境、利用者との第三者の利用者の五つの面から考えることが必要である。



#### ④介護サービスが向上するとリスクが多くなる

今村さんの話によると介護リスクマネジメントの主旨としては、事故防止ではなく、よりよいサービスを提供することである。朝老園の2004年から2009年の統計をみると、事故数が減ったり増えたりと見える。



このような状況になるのは原因が二つある。まず、事故数の統計は事故報告書の元でできたものである。事故報告書がよく提出すればするほど事故数が増えるだろう。次に、介護重度化の問題である。重度化とは利用者の年齢が増えることとともに、体質が低下することになってしまう。入居初期の要介護1の利用者が要介護2になることは可能であり、要介護3の利用者が要介護の5になる可能性がある。要するに、利用者の年齢と身体機能の変化による、要介護度の変化も生じるであろう。その結果は新しいリスクが発生する傾向になる。あるいは、リスクが増える傾向が見えるだろう。しかし、ここに問題なのは重度化の問題は人間として、自然に老化し、身体機能の問題となり、介護施設としては努力しても改善できないことである。

#### ⑤リスクマネジメント、ケア質と事故の三者関係

リスクマネジメントがうまくできれば、介護サービス質あるいはケア質が向上する、しかし、その結果は事故が増える。これは朝老園の調査で分かってきたことである。リスクマネジメントというのはリスクを防止、あるいはリスクを避けることは通常な考え方である。しかし、今村 順

の話によると、事故を避けるためではなく、より質のよいサービスを提供すると事故が減る。リスクマネジメントがうまくできれば、ケア質が上がるべきであるが、ケア質が上がるとともに事故が増える。これはいま介護現場、実に存在している状況である。これから考えると、リスクマネジメントのケア質向上することと事故防止は両立できないだろうか。どちらかを大切にしかできないだろうか。この点については次章の考察の部分で、リスクマネジメントからセーフティマネジメントへの転換で検討したいとおもう。

#### ⑥フフホト市ムスリム老人ホーム

フフホト市ムスリム老人ホームは回民区人民政府に属するフフホト市の唯一のイスラム教少数民族の老人施設である。

ムスリム老人ホームの総面積は4700平方メートル、全部で56部屋、116ベッドがある。

ムスリム老人ホームの概観や内部機能等各方面は十分ムスリム高齢者の身体と心理など各面を考えながら、イスラム教の特徴を持つ、礼拝室、入浴室、保険室、図書室、運動室がある。

ムスリム老人ホームに56部屋の中に20間が二人部屋、20間三人部屋、夫婦部屋と一人部屋各8間。建物の構造上は入居者間の交流活動を便利させようと設計した。私営公助という言葉に提示されるのは今中国の高齢福祉施設の一つ形になっている。ムスリム老人ホームの利用率は100%になっており、入居する希望が出している人はまだ非常に多いと施設主任に言われた。

1990年代に入ると、中国政府は「福祉の社会化」というスローガンを掲げ、高齢福祉施設分野における民間参入による多角的な運営を推進してきた。それに基づき、上海や北京・青島などの都市では、民間による高齢者福祉施設の設定に、様々な優遇政策を与える、地方条例を設定してきた。それらの動きの背後に、国営福祉施設の限界と急速な高齢化による福祉ニーズの急速な拡大が窺える[陳 曉嫻]。フフホト市の介護施設の59か所の中には既に14か所が民営になっている。これからも民営施設の設定を推進されている傾向が見える。しかし、介護施設が増える傾向が見えるのであるが、施設の運営はまだ模索段階である。リスクマネジメントに関する意識形成は実に遅くなっている。リスクマネジメントの知識推進はこれから、中国また内モンゴルに対する大きい課題となるであろう。

#### 4. 考察

介護保険制度の導入や社会福祉基礎構造改革の進展によ

り、福祉サービスの利用は措置から契約に基づく制度へと移行しつつある。契約に基づくサービスや利用制度の下では、互いの権利、義務関係が明確となり、サービスを適切に提供することが求められる。福祉サービスにおいては利用者の安心や安全を確保することが基本であり、事故防止対策を中心とした福祉サービスにおける危機管理体制の確立はもっとも重要となっている介護保険制度に様々な書類の作成を要求され、事故報告書、とヒヤリハット報告書は基本的なものとして普及されているが、事故とヒヤリハットの分類に関しては詳しい規定されていないから、施設によって、様々な方法と見えてきた。捉える方法と分析方法または事故防止への作用の違いがあるため、事故とヒヤリハットを分類して、それぞれ対応すべきである。そのため、事故とヒヤリハットを分ける基準が必要である。リスクマネジメントがうまくできれば、ケア質が上がる、事故が減る、逆にリスクマネジメントが対応しすぎになると、ケア質が上がるかも知れないが、事故数が増える可能性がある。日本のリスクマネジメントは今の段階に発展してきて、向上することは可能であるか、セーフティマネジメントがリスクマネジメントの上位と考えられれば、介護質の向上にはいい方向付けになるであろう。

危険管理から安全管理への転換する為、以下の五点が重要である。

#### 1) 介護安全管理のため

介護現場での安全管理は、人の命と健康をあずかる介護職員一人ひとりが「人は誤りを犯す」と言う事を前提として危機意識を持ち、個人及びシステムによるエラーのチェック機能を強化していく事が重要である。

#### 2) 介護に係る安全管理のための職員に対する研修に関する

介護安全管理職員が中心となり、介護に係る安全管理のための基本的考え方及び具体的方策について職員に周知徹底を行う。個々の職員に安全に対する意識、安全に業務を遂行するための技能やチームの一員としての意識の向上を図る。

3) 介護職員と利用者また家族との間の情報の共有に関する基本方針（マニュアルの閲覧を含む）介護の安全意識を高めるために、介護に対する利用者と家族の意見を聴くことが必要である。

#### 4) 利用者と家族からの相談への対応に関する

利用者、その家族からの相談及び苦情については、受け取る、相談員だけではなく、職員にも相談を乗せることが重要である。介護安全と信頼性を高めるため、介護における苦情などについて迅速かつ適切に対応することで、当事者間の理解の促進や紛争を未然に防止し、介護の安全性と信

頼性を高め、患者サービスの向上を図ることを目的として相談内容は現場の人も伝える必要がある。

#### 5) その他、介護安全推進のため

「介護安全」は「介護の質」そのものであることを職員に共通する認識とし、積極的に主体的な取り組みを図る。「介護安全管理マニュアル」は安全管理の原点であり、継続してその内容を見直す。職員は報告された介護事故の分析結果をもとに、「介護安全管理マニュアル」現場の実態に合わせて改訂していくことが介護事故防止への積極的な姿勢と成熟度を高めるものと認識する。

今の中国日本と似ているのは、保障の枠外に家族が老親扶養による老親扶養など大きな高齢者生活保障の資源として、大きな役割を果たしてきた。しかし、共通点があると同時に異なるところがある。

一方、中国はこれから日本以上に高齢化が進んでいくと予測されるが、それはどのような対策を構築したらいいかということは中国に対して、大きな課題になるだろう。日本の事例を参考にまずは介護リスクマネジメントを始まりにして、介護事業を発展することは新しい道とも考えられるであろう。文化の近いということから考えると日本の高齢者保障制度は中国にも応用できるだろうと考えるかもしれないが、実に本質的な違いも存在することから、日本の制度を韓国のようにそのまま受け入れることはなかなか難しいであろう。

## 5. 参考文献

- 安立清史, 2009, 「リスク社会とボランティア」『西日本社会学会年報』7: 45-56.
- 柴尾慶二, 2002, 『介護事故とリスクマネジメント』中央法規出版.
- 城本るみ, 2005, 「中国の高齢者福祉施設の運営 : 上海市における社会福祉院の事例」『人文社会論叢. 社会科学篇』14: 39-61.
- 平田厚, 2002, 『社会福祉法人・福祉施設のための実践リスクマネジメント』全国社会福祉協議会.
- 国民生活センター, 2001, 『首都圏特別養護老人ホーム15施設に関する事故例2001』.