

介護事業者の事故対応

送迎車のドアに指を挟んで骨折、再発防止策は？

—送迎時の介助マニュアルも変更—

■どのような安全確認が必要か？

Bデイサービスでは利用者の送迎に大型のワンボックス車の他、乗用車を1台、使用しています。ある時、この乗用車で送迎中に、後部座席のドアに利用者の指を挟んでしまうという事故が起こりました。利用者が降車時に少しバランスを崩して車両に手を突いたところ、職員が安全確認をせずドアを閉めてしまったのです。利用者は指先を骨折してしまったため、デイサービスの所長は本人と家族にていねいに謝罪しました。デイサービスでは事故の再発防止策を話し合い、「送迎時の介助マニュアル」を変更することになりました。様々な対策が話合われましたが、最終的には「ドアを閉める際には必ず安全確認をして閉めることが重要だ」という意見でまとまりました。「送迎時の介助マニュアル」の送迎車の乗降介助の項目にも、「注意してドアを閉める」という文言が追加されました。

「注意してドアを閉める」という文言・表現で事故防止の効果があるか？

[事例から学ぶ対応のポイント]

■「注意して」という文言・表現は効果がない!?

事故防止のマニュアルを見た時に、「注意して～する」「慎重に～する」という表現が頻繁に使われていたら、そのマニュアルは絵に書いた餅で効果が少ないこととなります。人のミス（ヒューマンエラー）を防止するためのマニュアルにおいては、注意して～するためには、どのような安全確認を行えば良いかを具体的に行動として示さなければなりません。注意する方法をマニュアル化し、個人に任せてはいけません。では、どのような行動をマニュアルで示したらよいのでしょうか？



■ドアを閉めることを知らせ安全に閉める

本事例の「ドアに指を挟む」という事故を防ぐためには、ドアを閉めることを周囲に知らせた上で、ドアを注視しながら閉めなければなりません。Bデイサービスでは、再度マニュアルを検討した上で次のような文言・表現に修正しました。

送迎車のドアを閉める時には、
「ドアを閉めまーす」と大きな声で声かけして、
ドアをよく見ながらゆっくり閉める

■安全確認行為には「発声」「動作」を入れる

人のミスを防ぐためのマニュアルでは、必ず「発声」と「動作」を組み込まなければなりません。ホーム上で駅員さんがやっている「指差呼称」がその代表例です。安全確認行為に「発声」と「動作」を組み込むことで、ミス（エラー）の発生率が6分の1に減少するという実証データがあります。

○指差呼称による安全チェックの効果

発声と動作によってエラー発生率が1/6に減少

指差呼称	エラー発生率
しない	2.4%
呼称のみ	1.0%
指差のみ	0.7%
指差呼称	0.4%

平成8年 鉄道総合技術研究所・押し誤り率

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江・高橋 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882