

Ⅱ. 事例共有 現実に起きた事例から学ぶ

(1) 2024年度の事例件数とハインリッヒの法則

- ◆300件のヒヤリ・ハットを無くせたら、軽微事故29件と重大事故1件を防げる
ヒヤリ・ハットを無くすことが大事。

(2) ひやりはっと、転倒、ケガなどから学ぶ

- ◆そばについて見守っていたら、危険予知していたら、防げた
- ◆いつもより体調が悪いなど、違和感に対応していたら、防げた
- ◆支援方法が変わった、人が変わった時にひやりや事故が多い

(3) 紛失、忘れ物、物損 の 学び》 紛失、忘れ物

- ◆件数多い。◆すぐに対応する。 ※弁償などは会社がする。

(4) 傷や痣の発見、発作など疾病の発見と対応等

(5) 何か起きた時の対応 ◆一人だけで対応しようしない

(6) クレーム ◆常識を働かせること

【今回の流れ】

I : アナウンス

- ①給与明細の見方
- ②健康保険や車検などの送信の仕方

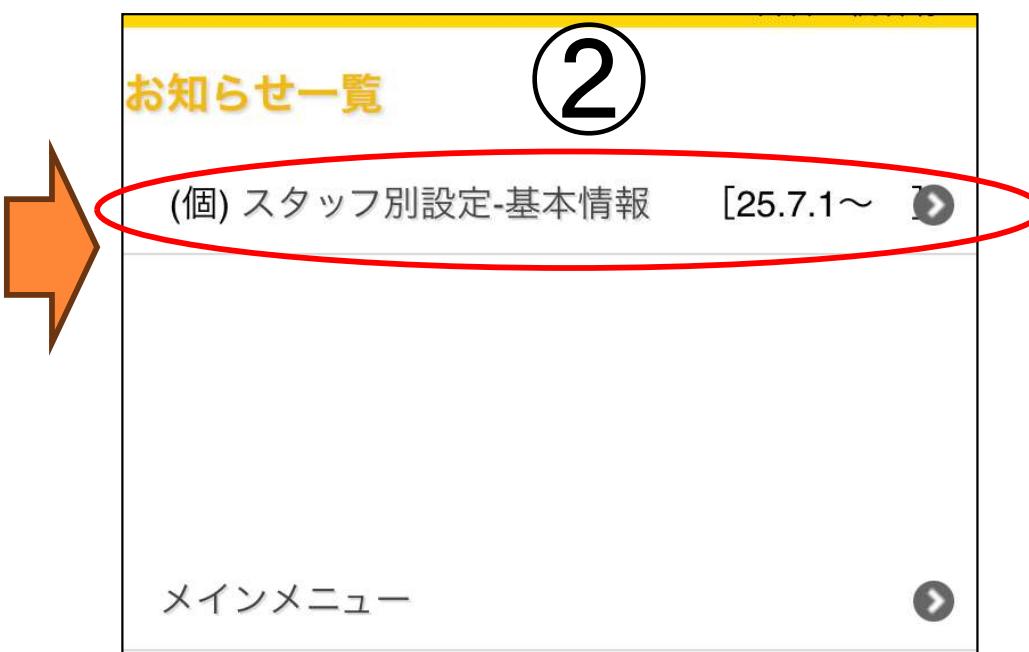
II : 事例共有 起きた事例から学ぶ

★感想、ご意見 お願いします
アンケートへのリンク→→→
または、『事例一覧』
『スタッフページ』から



【アナウンス】 給与明細書などの見方を (少し) 変更しました

■給与明細書の見方を下記①～④に示します。
リバーランにログインして、赤丸を選みます。



Y!mobile 10:49 42%

x yukaida.com

介護業務支援ソフト リバーラン

お知らせが1件あります

gvpm 古谷 倫祥様

お知らせ

【スタッフ別設定 基本情報】

◆スタッフ情報の確認（給与など）-Gドライブ

◆スタッフページ

- ・定例会議
- ・研修
- ・健康診断

◆スタッフページ他

- ・書類などの提出（車検証等）

01_本人公開

名前↑

11_給与明細書等
更新: 2025年2月17日

12_源泉徴収票
更新: 2025年2月17日

13_雇用契約書・労働条件通知書等
更新: 2025年2月17日

14_訪問介護士資質評価
更新: 2025年2月17日

【アナウンス】任意保険や健康診断などの提出方法をネットからできるようになりました

■途中までは給与明細書の見方と同じです。

The screenshot shows the 'リバーラン' software interface. At the top, it says '介護業務支援ソフト リバーラン'. Below that, there's a yellow bar with 'gvpm' and '古谷 優祥様'. A message box says 'お知らせが1件あります' (1 message available) and '古谷 優祥様'. The main area is titled 'お知らせ' (Notice) and contains:

- 【スタッフ別設定-基本情報】
- ◆ [スタッフ情報の確認（給与など）-Gドライブ](#)
- ◆ [スタッフページ](#)
 - ・ [定例会議](#)
 - ・ [研修](#)
 - ・ [健康診断](#)
- ◆ [スタッフページ他](#)
 - ・ [書類などの提出（車検証等）](#)

A large red oval highlights the '書類などの提出（車検証等）' link. A large orange arrow points from this screen to the Google Docs screen.

The screenshot shows a Google Docs page with the title '【申請・提出】会社にファイルを提出する'. It includes instructions and a list of documents:

注意：コピーでも写真でもOKですが、必ず内容が明確にわかる状態で提出してください。
注意：ひかりの実績票や受給者証は、担当のサ責か、事務方サ責の北村に送ってください。

下記の書類提出などに利用してください。

- ①資格証明書
- ②健康診断書
- ③履歴書
- ④免許証
- ⑤任意保険証

Ⅱ. 事例共有 現実に起きた事例から学ぶ

【事例共有の流れ】

(1) 2024年度の事例件数とハイインリッヒの法則

- ◆300件のヒヤリ・ハットを無くせたら、軽微事故29件と重大事故1件を防げるヒヤリ・ハットを無くすことが大事。

(2) ひやりはっと、転倒、ケガなどから学ぶ

- ◆そばについて見守っていたら、危険予知していたら、防げた
- ◆いつもより体調が悪いなど、違和感に対応していたら、防げた
- ◆支援方法が変わった、人が変わった時にひやりや事故が多い

(3) 紛失、忘れ物、物損から学ぶ

- ◆件数多い。◆すぐに対応する。 ※弁償などは会社がする。

(4) 傷や痣の発見、発作など疾病の発見と対応等

(5) 何か起きた時の対応 ◆一人だけで対応しようしない

(6) クレーム ◆常識を働かせること

《第1幕 2024年度の事例件数》

大分類	件数
重大な事故★	0
軽微な事故★	30
ひやり★	6
疾病対応等	19
クレーム	4
虐待	2
支援時間誤り	2
合計	63

①合計63件ですが、事例の拾い方に課題あります
推定で3倍、年間約180件
ひやりと軽微が増える筈

②重大な事故は、
2年に1回発生。
骨折など

③分類基準 (防止できたらひやり、発生したら軽微、通院2回以上で重大な事故扱い)

◆重大 通院2回以上

◆軽微 発生した (30回の内、26回は実際に怪我などしている)

◆ひやり 発生しかけたけど、防げた

【ハインリッヒの法則と 法則から いえること】

ハインリッヒの法則



1件の重大事故の背後には、重大事故に至らなかつた29件の軽微な事故が隠れており、さらにその背後には事故寸前だった300件のヒヤリ・ハットが隠れている。

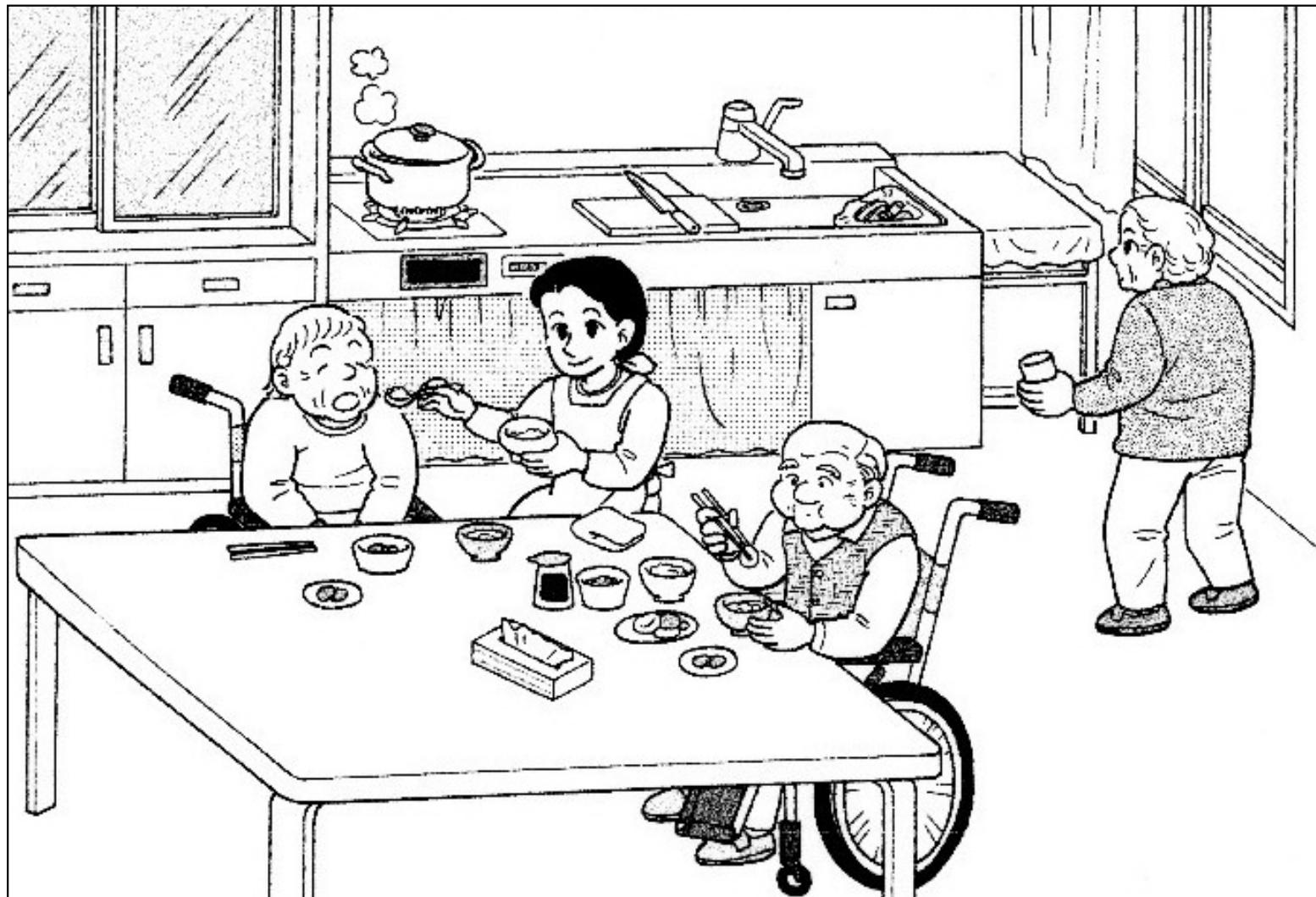
■法則からいえること 一つ目

★300件のヒヤリ・ハットを無くせたら、
軽微な事故29件と重大事故1件を防げる。
→ヒヤリ・ハットを無くすことが大事。

■なくす方法は(ひかりで力を入れているのは)
事例を共有、そして危険への感受性を強化し、
その防ぎ方を学ぶ・考える。

■経験(事例)を共有+利用者の情報を共有。
そして、危険性を事前に察知し、対処しておく。
ひやりを起こさない。そのままにしない。

【危険への感受性のトレーニングの例】



- あなたは二人の利用者の食事介助をしています
- 利用者が流し台に近づいていきます。

■補足(法則からいえること二つ目)

2024年度の件数は、軽微な事故に比べて、ひやりが少なすぎる。

→ひやり が見過ごされている。

→リバーランに記載ない+管理者が事例を拾えていない

大分類	件数
重大な事故★	0
軽微な事故★	30
ひやり★	6



《第2幕：ひやりはっと、転倒、ケガなどから学ぶ》

■ ひやりとしたが防げたと防げなかつた(軽微扱い)のポイント

- ①そばについていたから防げた ⇔ 離れていたので防げなかつた
- ②危険を予知して事前に対処していた、注意していたから防げた。
⇨ 事前に対処していなかつたから防げなかつた。
※危険予知トレーニング、経験の共有は効果的。

- ③いつもと違うに気づいて対応したから防げた ⇔
違和感に気づいたら防げた(…かもしれない)

いつもよりも体調が悪そう、ふらふら → 実際に転倒する。

※違和感を大事にしてほしい。普段元気でも常にとは限らない。

- ④支援方法が変わった時も事故多発。より注意が必要。

身体支援や、支援の順番、支援者の変更など変化があった時。

■ひやり事例

- 大きく体を使って、蝶々を追いかけ、網を使っておられました。バランスを崩し、転倒しそうになる場面がありましたが、ご自身でたて直されてます。
-

- 車いすを自走している際は他の方へぶつかりそうになる様子があり、ヘルパー側で操作する
-

- お母様が浴室から出た時に足が滑り、本人様が落ちそうになつたので手伝っています。お二人ともケガはないとのこと。入浴後は穏やかに過ごされています。

■軽微な事故の事例

- 長居駅に向かう途中段差で蹴躡く。手について転倒され左足膝を擦りむく。

-
- 雨が降っていたので声がけをした時に座っていたところでバランスを崩しテレビボードの方に左腕があたり傷になっています。支えようとしたが間に合わなかつたです。

-
- 「くすのき広場」を散歩中にバランスを崩され転倒。右手の甲(親指の付け根)に擦り傷あり、帰宅後に報告しております。

■軽微な事故があった場合、管理者にも共有する】 ※これは、マニュアル、ルールです

- ①事故(軽微含む)があった場合は、取り急ぎサ責に電話、ライン等で連絡する。
- ②管理者には、『★管理者にも報告』でリバーランから伝えるでOK



・『★管理者にも報告』を選んで送信すれば

サ責と同時に管理者にも
メールが届きます。

補足：事例共有の目的 → 再発防止。

- ①再発防止が目的 → 犯人探しではない。
- ②再発防止のために事実の詳細は確認します。
→ 当事者は責められたと感じたりもする。
- ③負担感が大きいので、報告を止めよう、隠そうとしたりします。
心情的にはよくわかる。…このため事例共有が最近は難しい。

【お願い】

- ①隠すこと。隠すと、かばえない&事態が悪化する。
- ②事例を知った人も、『当事者だけの問題。私たちははそんなミスはしない。』と下に思つたりしないでください。当事者に対して責めないでほしい。
- ③当事者も責められている、罰せられていると感じないでほしい。
失敗を共有すれば、チームのより良い経験になると思ってほしい

《第3幕：紛失、忘れ物、物損から学ぶ》

①忘れ物の事例多い：傘、はんかつ、帽子、切符、手帳、バック、導尿カテーテル、財布、お金、利用者の鍵。スタッフの鍵や服

2024年度の例：喀痰吸引の付属品を落とす。麦茶ポットを割る。

傘や手提げ袋を紛失。

②すぐに対応すること。この手の話は長引かせないこと。

③再発防止策を決めた後は守ること。決めたことをせず、再発した事例も複数あり。

④賠償などがあれば、事務所がします。

ヘルパーさんはその場で明言してはいけない。けど、

『〇〇に確認します。』と伝えて、すぐに確認報告。すぐに対応。

《第4幕：傷や痣の発見、 発熱、発作など疾病の発見と対応等》

- ①異常を発見する。…（皆さんの報告を見るとしっかりできている）
見過ごしていない。違和感を無視していない
- ②必要な対応をする。…（報告を見るとしっかりできている）
そのまま放置していない。対応後も、様子をよく見ている。
- ③ささいな傷でも、ご家族とサ責等（リバーラン）で報告、共有する。
※あざでも、じんましんでも、小さい出血でも同様。
共有していなければ、次のクレームや事故になったりする。
どんな情報が、次の安全につながるのか、分かりません。
情報共有は、安全な支援のかなめです。
- ④利用者の既往症や障害特性を知っておくと対応しやすい

■事例

- 身体中に湿疹が出てきて、痒みもあるとのこと。看護師さんに相談して、リンデロンの塗布を勧められたようで、痒みのある箇所に塗布しました。
-

- 電車内にて右手人差し指の皮をめくり、少量の出血あり。絆創膏での処置は拒否されております。お母様へも報告。頭と手の瘡蓋は癖でめくることが多くよくある事ですと言われてます
-

- コープで休憩を取りました。座って休憩をしている時に発作がありました 1分ほどの硬直発作でした。横になつていただき お母様に連絡し 迎えに来ていただきました。

■事例2

- 家族さんが用意してくださったスイカとヨーグルトを準備。スイカにとろみをつけて食介始めました。

体動激しめの中、口を大きく開けて食べていました。途中飲み込めてるのか、不安になるような喉に音がした。急に本人目を向いて暴れだし、苦しそうに呼吸出来ていない様子。ヘルパーが後ろから抱き抱えて、体制を変え背中を何度も叩き吐き出せるようにしました。しばらくすると咳き込まれ何とか自力で呼吸することが出来ました。

その後の対応:看護師へも状況を共有。以下、看護指示

- ・「フルーツ」の食介は 今後、看護師訪問中に実施する
- ・多くむせ続けたり、誤嚥を疑われた際は 救急連絡。判断難しい際は看護師長に連絡。
- ・トロミの付け方、食介時の姿勢について 写真と動画の共有

《第5幕：何か起きた時の対応》

- ①一人で対応しない！！。ご家族、事務所、サ責、管理者に応援を呼ぶ。周りの通行人も含めて助けを呼ぶこと。
- ②どういう怪我、病気等でも意識障害を最初に確認。意識レベル低下であれば呼吸を確認。呼吸が無ければ、助ける人、救急車、AEDを呼んで、心臓マッサージ開始。
出血していたら、まず止血。包帯、消毒は後回し。
- ③救急搬送の判断について、ご家族がいたら、救急車を呼ぶか積極的に相談すること。頭などを打っていたら医療機関に診てもらうよう働きかけること。
- ④利用者の既往症や障害特性を知っておくと対応しやすい

【アナウンス: 救急搬送時必要な情報 の見方】



左側スクリーン (主要画面):

- Y!mobile 8:43 38%
- yukaida.com
- 介護業務支援ソフト リバーラン
- お知らせが3件あります
- gvpm 古谷 倫祥様
- シフト内容**
- [概要]**
 - 顧客 会議様
 - 介助日 08/05(金)
10:00～10:30
 - スタッフ名 古谷 倫祥
- <介助内容>
ヘルパー定期会議8月分
- <備考>
- <近況スタッフ>
なし
- [詳細]**
 - 1 介助日 2022/08/05(金)
 - 時刻 10:00～10:30
 - 制度 会議
- 地図
過去報告
ヒヤリ・事故
今月: 0 件
指示書 (赤丸で囲まれたボタン)
アセスメント

右側スクリーン (指示書確認画面):

- Y!mobile 8:43 37%
- yukaida.com
- 介護業務支援ソフト リバーラン
- お知らせが3件あります
- gvpm 古谷 倫祥様
- 指示書確認：会議
- ★★★緊急時★★★
- 【救急搬送時に必要な情報】
- ①住所 : 堺市中区〇〇〇〇
- ②氏名 : ○川 ○○ (○かわ ○○)
- ③性別 : 男
- ④生年月日 : 19〇〇/〇〇/〇〇
- ⑤緊急連絡先1 : 古谷 倫祥 (担当サ責) 090-1955-1044
- ⑥緊急連絡先2 : ○川 ○○ (母親) 090-〇〇〇〇
- ⑦今までにかかった病気やケガ、手術の情報、病院名
 - ・自閉症 (療育手帳A)
 - ・腎不全。日野クリニックで透析週3回。

指示書には、

【緊急搬送時に必要な情報】

住所、氏名、性別、生年月日、緊急連絡先1、緊急連絡先2

今までにかかった病気やケガ、手術の情報、病院名

現在かかっている病気やケガ、手術の情報、病院名

現在飲んでいる内服薬の情報(お薬手帳または現物)

アレルギーの有無とアレルギー物質 :

【事業所への連絡】

【サービスにおいて予見される危険と対応方法】

【その他関係機関の連絡先】

を載せています。それ以降は介護手順書を記載している

《第6幕：その他のクレーム》

①支援時の服装は適切なものを選ぶ。↓事例

- ◆クロックスとアロハシャツ、濡れ靴下、腕時計のままで身体介護

②支援者間で情報共有する。↓事例

- ◆掃除する場所を変更したのに共有されていない
- ◆怪我した報告が管理者まで上がっていない
- ◆女性ヘルパーから男性ヘルパーに変更したことが利用者に伝わっていない。
- ◆誤嚥防止の為に決めた、安全配慮の方法が十分共有できていない。
- ◆送迎車が遅くなるなら、ホームに連絡してほしい。
(※ヘルパーから他事業所へのクレーム)

③クレーム事例は、常識で判断できていれば防げたことも多い。

◆事例:ごみの未分別、安全への無配慮、ヘルパーが未成年

しかし、常識的判断を常にし続けることは、簡単ではない

※そもそも個人個人で常識が違う。一人一人、価値観は違う。

補足:《渋沢栄一さんの著書から引用》

『常識とは 知・情・意のバランスのことである』

