

～法人マーケット開拓に役立つ～ 介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 20

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp> 株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に18支店を持ち、損害保険約20億円、生命保険約30億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的にノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

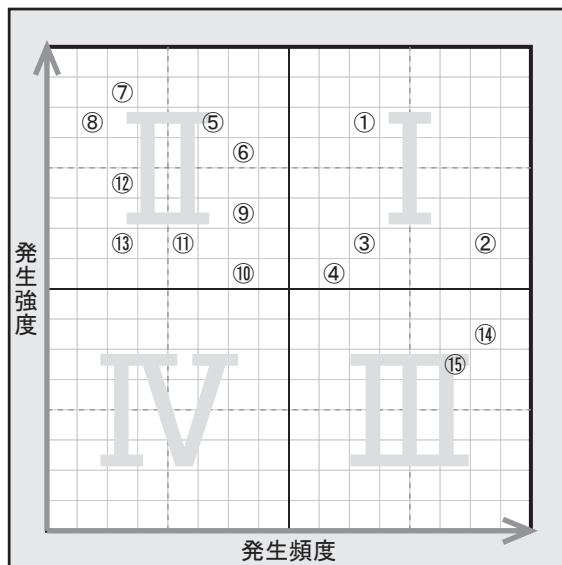
介護老人福祉施設のリスクマネジメント

◇介護老人福祉施設の特徴

介護老人福祉施設は、介護保険法で入所定員が30名以上の特別養護老人ホームと定義されており、身体上、または精神上、著しい障害があり、介護保険制度で介護の必要がある「要介護」の判定が出た人に対し、施設サービス計画に基づいて、入浴・排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことを目的とする施設です。同じ施設でありながら、老人福祉法の「特別養護老人ホーム」を介護保険法上の「介護老人福祉施設」と言うため、ここでは双方を略して「特養」という呼称で統一します。特養は介護保険施設なので、施設での介護サービスには介護保険の適用を受けることが出来ますが、食費や居住費には保険の適用がないため、全額自己負担となります。施設数は平成21年3月末時点で6,223か所、前年比3.1%の増加となっていますが、需要の伸びに追いついていないのが現状です。厚生労働省によると平成21年12月時点における特養の特養者数は全国で42万1,259人となっており、特に都市部での待機者が目立ち、国は総量規制を撤廃する方針を固めています。また特養は、地方公共団体と社会福祉法人が事業主体であり、基本的には民間企業の参入は認められていないため、施設運営は営利目的ではなく、福祉目的の位置付けとなります。特徴としては、①比較的低料金であり、②終身利用が出来ること、③対応出来る医療が限られ、入所出来ない場合もあること、④待機者が多いこと等が挙げられます。

◇リスクマップの例

- I ①介護事故
- ②本人要因のケガ等
- ③法律改定(保険制度等)
- ④労働災害
- II ⑤交通事故
- ⑥施設賠償責任
- ⑦地震・火災等
- ⑧感染症の発生
- ⑨使用者賠償責任
- ⑩尊厳侵害
- ⑪コンプライアンス違反
- ⑫食中毒
- ⑬個人情報漏洩
- III ⑭入居者とのトラブル
- ⑮人材の確保・育成



◇介護老人福祉施設の特徴的リスク

特養の特徴的リスクは、既に身体的機能や認知的機能の低下により、リスクを抱えている方々を相手にする仕事であるということです。特養は介護を必要とする高齢者が1日1日を自分らしく過ごす「生活の場」であり、入居者の方々の安心・安全で自立した尊厳のある生活を提供する場所です。そのため、ケアの提供過程で発生する①介護事故や②本人要因のケガ、施設の欠陥等を原因とする⑥施設賠償責任や⑧感染症の発生、さらには入居者の⑩尊厳侵害や、⑫食中毒等のように入居者の安全を阻害するリスクを如何に回避するかが大きなテーマになります。また、社会保障制度や多くの法令が関わっているため、③法律改定(保険制度等)も特徴的リスクとして考えられます。発生頻度は低いですが、移送中等の⑤交通事故や⑦地震・火災等についても、車両や建物等の施設の損害もさることながら、被害から入居者を守るという視点から対策を検討する必要があります。また、業務の特性から④労働災害の発生や安全配慮義務違反が認められた場合の⑨使用者賠償責任等にも注意を払う必要があると考えられます。過去の病歴等の特殊な情報を預かることから、⑬個人情報漏洩への対応や、助成金やその他の資金繰りに関わる⑭コンプライアンス違反についても留意しなければなりません。発生頻度の高いリスクとしては、⑭入居者とのトラブルや⑮人材の確保・育成等があります。

◇介護老人福祉施設の具体的リスク対策

特養はその目的が社会福祉であり、リスク対策の目的は、利用者の自立した尊厳ある生活の確保であるということをお忘れはいけません。そのため、利用者に対する安全の確保・介護事故の予防は必要不可欠な取組みですが、利用者の尊厳重視という視点を考慮に入れながら進めていく必要があります。例えば、転倒事故のケースでは、事故減少のために自由な歩行や入居者の身体を拘束し過ぎると、尊厳重視の視点が欠けてしまいます。つまり、転倒させないための拘束ではなく、転倒してもケガをしない被害の最小化が重要なのです。同様に、事故防止のみが目的であれば、食事の際の誤嚥事故を防止するために食事介助を辞めて栄養補給を行い、行方不明事故を無くすために、完全に閉ざされた状況を作ることも可能です。しかしながら、それらは不当に自由を奪い、尊厳侵害に繋がったり、居住者の不満足に繋がったり、場合によっては逆に安全配慮に欠けていると言われるケースも想定出来ます。そのような事態が発覚すると、家族や地域に対する信頼が失われ、介護事故は無くなくてもそもそもの介護事業所の存在意義を見失います。平成21年に出された東京都福祉保健局の「社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン」では、①報告制度、②委員会の運営、③業務手順書の整備、④研修、⑤家族とのパートナーシップ、⑥介護記録の6つの仕組み作りを推奨しており、具体的な事故対策としては、事故発生の要因を大きく①職員要因、②本人要因、③設備・環境要因に分けて、要因ごとの対策検討を勧めています。

◇介護老人福祉施設における保険活用

介護老人福祉施設における保険提案においてはその区分を「事業運営上のリスク」「従業員に関わるリスク」「企業資産に関わるリスク」「その他のリスク」に分けて提案すべきと考えられます。「事業運営上のリスク」としてはリスクマップの番号で言うと①介護事故②入居者のケガ⑥施設賠償責任⑧感染症の発生⑩尊厳侵害⑫食中毒が挙げられますが、これらは各社が取り扱う介護事業者向け総合賠償責任保険を提案することになるでしょう。次に「従業員に関わるリスク」ですが、こちらは安全配慮義務違反が問われた場合などに⑨使用者賠償責任をカバーするために上記の総合賠償責任保険の補償範囲で賅うのが一般的です。④労働災害については労災総合保険、傷害保険、業務災害総合保険を提案することが必要です。また⑮人材の確保、雇用リスクの観点から長期所得補償保険の提案も人材の流動の激しい業界であることを考えれば必要だと思われます。通勤途上や利用者宅への訪問途上における⑤交通事故については当然、自動車保険は欠かせません。次に「企業資産に関わるリスク」ですが、施設自体や介護医療機器の⑦地震・火災等に備えた火災保険、引き受け条件に難しさはありますが、拡張担保による地震保険の提案は想定外があってもならない現在の事業環境においては提案したいところです。「その他のリスク」としては入居者、従業員の⑬個人情報漏洩に対する個人情報漏洩保険は法律の施行以降、提案するべき保険であると考えられます。