

高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの視点の検討

丸山 優

Examination of Viewpoints of Risk Management in Elderly Daycare

Yu Maruyama

Key words : elderly care, daycare, risk management

本研究の目的は、高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの視点を明らかにすることである。施設管理者への面接調査、施設内の参加観察によって得られた内容をもとにKJ法の手法を参考に分析した。その結果 [日々異なる人的環境] [家族とスタッフの認識のずれ] [利用者に関する情報の分断] [多様な利用者] [利用者の健康状態の変化] [利用者にとって普段どおりの生活かつ楽しみのある場] [利用者数の維持] [スタッフのモチベーション] の8つの視点が得られた。さらにマネジメントの方向に注目し《利用者1人1人への注目》《利用者が過ごす環境の調整》《利用者を取り巻く人々の連携》《施設ケアの保証》の4つの方向が明らかになった。これらは対立し、複雑に絡み合っているという特徴があった。リスクマネジメントのあり方として、対立や絡み合いを調和し、利用者を取り巻く環境をトータルにとらえることが必要であると示唆された。

キーワード：高齢者ケア デイケア リスクマネジメント

1. はじめに

我が国においては、人口の急速な高齢化が進み、高齢期は誰もが迎える時代となっており、高齢者となつてからの人生も長い。その長い高齢期をどのように過ごすのか、個人にとつても社会にとつても大きな課題となっている。このような時代背景を踏まえて、2003年には厚生労働省老健局の私的研究会によってこれから求められる高齢者介護の姿を描いた高齢者介護研究会報告書「2015年の高齢者介護」¹⁾が出された。その中では、これからの高齢社会において「高齢者が尊厳をもって暮らすこと」を確保することが最も重要であり、高齢者に介護が必要になつてもその人らしい生活を自分の意思で送ることを可能とすること、尊厳を支える介護の実現を基本に据えることが示された。そのために要介護状態の高齢者が住みなれた地域で暮らし続けられること、それに向けた地域づくりに焦点が当てられている。

要介護状態の高齢者を在宅で支えるサービス形態として訪問ケアとデイケアがある。認知症をもつ高齢者の介護においては、介護家族のレスパイトケアとしての機能や認知症をもつ高齢者の身体機能の維持や認知症症状の改善に貢献することが期待されており、介護家族の通所ケアに対するニーズが高いことが言われている²⁾。

リスクマネジメントは組織活動に及ぼすリスクを最小にするための管理であり、病院においては事故対策として取り上げられている。しかし、高齢者デイケアは、利用者にとって生活の場の一部であり、安全だけが問題になるわけではない。したがって、本研究で検討するリスクマネジメントは、単に事故への対策というのではなく、現場をシステムの、予防的に管理することでリスクに対処し、利用者が人間らしく生きること、生活の質の向上を支えるものであり、ケアの質の向上によって支えられるものである。生活の場のリスクマネジメントについて、野口ら³⁾は、老人ケアの理念からみて事故防止だけでは不十分であり、人間らしく生きること、生活の質の向上も必要である、そのためにケアの質の向上が欠かせないと述べている。このような考え方はデイケアにおいても同様である。

高齢者デイケアにおけるケアについて検討した報告⁴⁾においては、リスクマネジメントに関して高齢者の安全を守るという視点から事故予防、事故への対処という視点で述べられた文献は散見されるが、本研究でとらえるようなリスクマネジメントの視点に言及している文献は見られていない。また検討された文献は実践報告が多く研究報告は少ない状況である。

デイケアは、高齢者の日常生活圏域を基本としたサービス体系としての役割、さらにその機能の多様化が求められている。その中でリスクマネジメントのあり方を確立することは、利用者にとって安心して利用できるケア提供につながると考える。

2. 研究目的

本研究の目的は、高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの視点を明らかにし、リスクマネジメントのあり方を検討することである。

3. 用語の定義

〈デイケア〉

介護保険制度では、デイケアというと通所リハビリテーションのことをさすが、他にも様々な名称の通所でのケアサービスが存在する。本研究においては、デイケアに関する先行研究²⁾で用いられている定義を参考にして「デイケア」をサービスの提供内容ではなく、日中に施設に集まり、夕方に帰宅するというケア形態に注目し、総じてデイケアという用語を用いる。

〈リスクマネジメント〉

単に事故への対策というのではなく、現場をシステムの、予防的に管理することでリスクに対処し、利用者が人間らしく生きること、生活の質の向上を支えるものであり、ケアの質の向上によって支えられるものであるととらえる。

4. 研究方法

1) データ収集

研究承諾の得られたS県内の老人保健施設併設の1通所部門において実施した。この施設においては、介護保険における通所リハビリテーションの利用者と通所サービスの利用者の両方が混在していた。

(1) 調査票による実態調査

通所部門に所属するすべてのスタッフを対象に、リスクマネジメントや事故に対する意識について質問した。設問ごとに「とても当てはまる」から「全く当てはまらない」までの4段階尺度で、施設内の調査票回収用のボックスを設置し、無記名で回答を依頼した。また、施設における事故の実態を把握するために、対象施設の「ひやりはっと報告」の調査日から過去3ヶ月分の報告を提出してもらい、事故の実態を調査した。

(2)施設管理者への面接調査

施設の概要および事故の実態、リスクマネジメントの実態について管理者に半構成的に約1時間の面接調査を行った。面接調査の内容は、調査対象者の許可を得て録音し、逐語録とした。

(3)施設内における参加観察

研究者が施設内でのケアや利用者の過ごし方、行動に注目した2日間の参加観察を行った。研究者は直接施設内のケアに関わらず、利用者の様子やケアの様子の観察を行い、フィールドノートに詳細に記録した。また、適宜施設スタッフに施設内の状況について話を聞き、その内容も記録した。

調査期間：平成16年7月～8月下旬

2) 分析

(1)対象施設の実態について

調査票に記載された内容から、事故発生の実態とスタッフの概要、スタッフの意識の概要を整理した。

(2)リスクマネジメントの視点について

管理者への面接調査の逐語録と参加観察記録をもとに、KJ法の手法を参考に以下の手順で分析を行った。

①参加観察記録とインタビューの逐語録をよく読み、参加観察の状況を思い出しなが、リスクマネジメントに関係する事柄をできるだけ広く取り出し、状況を的確に表現するようにつ、1つのラベルがただ1つの意味をもつようにラベルを作成した。

②作成したラベルを広げ、類似したものをグループ編成し、そのまとまりを最もよく示す言葉で表札をつけた。

③さらにそのラベルの意味を読み取り、類似しているものをまとめ表札をつける作業を繰り返した。

3) 倫理的配慮

研究を依頼するにあたって、施設管理者に文書と口頭で説明依頼し、同意を得た。利用者、家族に対して、施設として研究に参加していることを行っていることを、施設内広報で、利用者や家族に周知した。また、参加観察を行う際には、当日の利用者に対して研究者の自己紹介をし、施設の様子を観察していることを説明した。

なお、本研究の実施にあたっては、平成16年度埼玉県立大学倫理委員会の倫理審査を受け、承認を得た。

5. 結果

1) 研究対象施設の概要

本研究で対象となった施設は新興住宅地と農村が混在

する地域にあり、開設5年目の施設である。定員50名(通所ケア20名、通所サービス30名)、1日の平均利用者数40名。通所ケアと通所サービスで責任者は分けているが、同じスタッフがケアを行っている。利用者の1割程度が認知症老人の日常生活自立度判定でⅢのレベルであった。

(1)事故発生の実態

この施設では、事故発生報告とひやりはっと報告が義務付けられ、報告を出すことによって責任を問うのではなく、改善につなげるために小さな出来事であっても提出することを徹底していた。調査実施日より過去3ヶ月間において報告されたひやりはっと報告は7件であり、その内訳は転倒転落2件、外傷2件、離脱2件、その他2件であった。

(2)スタッフの概要

調査票は通所部門の全スタッフ17名に配布し、16名から回答が得られた(回収率94.1%)。調査票から得られたスタッフの概要を表1に示す。

表1 対象施設のスタッフの概要

| 項目 | N=16 (%) | |
|----------|--------------------|-----------|
| 職種 | 看護職 | 4 (25.0) |
| | 介護職 | 10 (62.5) |
| | その他 | 2 (12.5) |
| 職種としての年数 | 1年未満 | 4 (25.0) |
| | 1年以上3年未満 | 4 (25.0) |
| | 3年以上5年未満 | 5 (31.3) |
| | 5年以上 | 3 (18.7) |
| | 認知症をもつ高齢者ケアに関わった年数 | 1年未満 |
| | 1年以上3年未満 | 2 (12.5) |
| | 3年以上5年未満 | 7 (43.8) |
| | 5年以上 | 3 (18.7) |
| 勤務形態 | 常勤 | 6 (37.5) |
| | 非常勤 | 10 (62.5) |

(3)スタッフの意識の概要

スタッフは、事故に関する現状について、事故発生は仕方がない、事故発生で困っているという思いの人が約半数であり、8割の人は予防策をとって未然に防げていると認識していた。一般的に施設の事故として多く見られる転倒転落の事故について、約7割のスタッフがその場に遭遇した経験があり、関心も高かった。事故報告書の大切さもすべての人の認識になっていた。予防策を自分なりにもっていたり、発生時の対応を十分知っている人の割合は8割を超えた。

リスクマネジメントをチームで行うということに関して、チームを意識して決められた自分の責任を果たしており、約8割の人がほかのスタッフのカバーを心がけていると答えた。また、利用者や家族との対応に関して、利用者とも家族とも良い関係を作ろうと心がけており、家族へ利用者の細かい状況を伝え、またすべてのスタッフが家族との関係がリスクマネジメントと関係があると

30 高齢者デイケアにおけるリスクマネジメント

いう認識であった。

2) リスクマネジメントの視点

面接調査によって得られた逐語録と参加観察記録からラベル化された事柄は、112枚であった。分析の結果 [日々異なる人的環境] [家族とスタッフとの認識のずれ] [利用者に関する情報の分断] [多様な利用者] [利用者の健康状態の変化] [利用者にとって普段どおりの生活かつ楽しみの方] [利用者数の維持] [スタッフのモチベーション] の8つの視点が明らかになった。それぞれの内容について説明する。

[日々異なる人的環境] (ラベル数26)

デイケアの場においては、日によって利用者、利用者数が異なり、スタッフも異なっていた。そのため、日々デイケアの場における人的な環境は異なっていた。つまり、一人の利用者にとっては利用するたびにともに過ごす人的環境が異なる状況があった。利用者同士で気が合い、共に過ごしたい利用者同士で利用日を同じにしている利用者もいる、という利用者にとって良い面も見られた。しかし日によって利用者数、介護度に偏りが見られ、事故の発生が特定の曜日に集中している状況も見られた。

また、非常勤職員が多く、スタッフ間でカンファレンスの時間が取れないこともあり、非公式にスタッフ間で情報を共有している場面が見られた。

[家族とスタッフとの認識のずれ] (ラベル数9)

施設管理者へのインタビューとスタッフの言葉の中から、家族とスタッフとの認識のずれが明らかになった。デイケアの目的は、利用者のケアだけでなく家族のレスパイトであることもある。スタッフの認識としては専門職として利用者をケアしたいという思いがあったが、家族のほうは利用者がちょっと出かけているというもので、認識の相違が生じている状況があった。

[利用者に関する情報の分断] (ラベル数10)

利用者は身体状態が低下している高齢者であり、様々な疾患を持っていた。しかし、この施設では医師の意見書をもっておらず、疾患や身体状態について医師から情報を得ることは困難であった。さらに、利用者の状況として身体状態や受けている治療に関して正確に語る者は少ない。施設スタッフとして正確な情報を得るために家族と関わりをもとうとすることもあるが、送迎の短い時間の関わりであること、連絡帳を使用するという工夫をしても家族からは返事がない等、家族との連絡が困難

な状況があった。また家族と主に関わりをもち、サービス利用前の状況をもっているのが生活相談員やケアマネージャーであり、それらに携わる人々とうまく情報の共有ができない状況もあった。

[多様な利用者] (ラベル数14)

高齢者デイケアの利用者は、認知症をもたない者から認知症が重度の者まで様々であり、また身体状態も様々である。様々な利用者が同じ空間でともに過ごすことで生じるリスクもあった。例えば、糖尿病をもつ利用者は間食を禁止されているが、他の利用者はお菓子を配って他者との交流をもっており、糖尿病をもつ利用者にも配っていた。スタッフがお菓子を配るのをやめるように伝えても、それがやめられないという状況があった。また、嚥下困難があり、食事中に咳嗽が頻回な利用者に対して、他の利用者が近寄ることを避ける状況があり、利用者が多い状況では、場所の確保が難しく、心地よい環境で食事ができない状況があった。

[利用者の健康状態の変化] (ラベル数20)

利用者の健康状態は様々で、その日の体調のように日々変化するものもあったが、長期的に見た場合、衰退の過程をたどることが予測される状況が見られた。例えば、施設内で歩行している際に息切れをしていたり、送迎者に乗るために家から出たところでしりもちをついたりする利用者がいた。

施設管理者への面接調査においては、利用中止の理由として元々もっていた疾患が悪化したり、転倒などの事故で骨折して入院したりといった長期的な健康状態の変化についても語られた。

[利用者にとって普段どおりの生活かつ楽しみの方] (ラベル数18)

デイケアの利用者にとって、デイケアの場は自宅を出て他者との交流の場であった。ある利用者は、研究者に対して「耳も遠いし、目も良く見えないけど、ここに来ると誰かいるという雰囲気があって、それが楽しい」と語り、何をしているわけでもなくとも、楽しそうにスタッフのそばで過ごしている利用者もいた。また、小学生のボランティアを見つめながら「かわいいねえ」と目を細めている利用者もいた。

しかし、一方で集団から離れて一人で静かに過ごしたいという利用者がいたり、施設外へ散歩に出かけようとしていたり、禁煙したのにタバコをもらおうとしたり、お金の貸し借りをしようとしていたり、といった在宅での生活で

はまったく問題にならないことが、施設内では問題としてとらえられている状況があった。

[利用者数の維持] (ラベル数5)

デイケアは、利用者が固定している入所サービスとは異なり、利用者が不満足を感じたり、健康状態に変化が生じることで利用が中止となる場でもあった。管理者は「利用者数を維持できなければ経営に影響する」と話し、現場を担うスタッフに対しては、利用者が満足して、利用を継続してもらえるケアを提供するように教育がなされていた。

[スタッフのモチベーション] (ラベル数10)

デイケアの場では、毎日利用者が異なり、また入浴を希望する利用者が多く、多くのスタッフが入浴介助の業務に当たることになり、利用者の生活に対して継続的に関わることが困難な状況があった。また、非常勤の職員が多く、働くスタッフが集まって施設内でおこる様々な状況や対処しなければならない問題に対して、カンファレンスを持ったりする時間がとれない状況があり、スタッフ間で情報を共有するためのノートを利用したりして、工夫されていた。しかし、利用者がお菓子を持ってくることに対して「注意はしなくっちゃいけないんですけど、(利用者は) いけないってわかっていてもってきているんです。気持ちはわかるし、私の(注意する)役割、嫌な役割ですよ」と話し、施設内のルールと現状の調整について、困っている様子のスタッフがいた。

得られた8つの視点を、マネジメントの方向に注目して整理すると、《利用者1人1人への注目》《利用者が過ごす環境の調整》《利用者を取り巻く人々の連携》《施設ケアの保証》の4つになった。(表2)

表2 リスクマネジメントの視点とマネジメントの方向

| リスクマネジメントの視点 | マネジメントの方向 |
|---------------------|--------------|
| 利用者の健康状態の変化 | 利用者1人1人への注目 |
| 利用者にとって普段どおりかつ楽しみの場 | |
| 多様な利用者 | 利用者の過ごす環境の調整 |
| 日々異なる人的環境 | |
| 家族とスタッフの認識のずれ | 取り巻く人々の連携 |
| 利用者に関する情報の分断 | |
| 利用者数の維持 | 施設ケアの保証 |
| スタッフのモチベーション | |

6. 考察

1) 高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの視点について

調査票の結果と面接調査の内容から、これまで施設において「リスク」と言われる転倒や誤嚥に対しては、対処できていることがわかった。これは、入所サービスと比較して利用者の利用時間が短いことや介護度・認知症の程度が比較的軽いこと、生活が限定されているためリスクの焦点が定めやすいことによって、対策がたてやすいことが要因として考えられる。

そのような状況の中で、質的な分析から高齢者デイケアの場における8つのリスクマネジメントの視点が示された。これらはリスクをマネジメントするための視点を示すものであり、これらが直接的なリスクや、解決すべき問題を示すものではない。むしろ高齢者デイケアの現状においては普段の状況であり、そこにリスクマネジメントの視点があることが示された。これらは高齢者デイケア特有のものであると考えられ、マネジメントの実践にあたり、今回得られた8つの視点をもって現状の出来事を省みることによって、リスクマネジメントについて検討することにつながるのではないかと考える。

2) 高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントのあり方について

リスクマネジメントの視点を方向に注目して整理した結果4つの方向が明らかになった。この方向には、視点が対立することに対するマネジメントや重複して異なる方向へのマネジメントが必要なことが示されていた。具体的な例を用いて説明する。

(1)対立から調和へのマネジメント

ある利用者が施設に菓子を持ってきて、他の利用者に配りながら楽しく過ごしていた。そのこと自体はリスクとなるものではない。しかし、施設内では、嚥下障害がある利用者や食事制限が必要な利用者など多様な利用者があり、その菓子を食べることで身体状態の悪化を招き得る状況である。つまり、一利用者にとって普段どおりの生活かつ楽しみの場を保証することが多様な利用者が存在するデイケアの場では、同時に他の利用者のリスクになるという対立が生じており、ここにマネジメントが必要となる。本研究においては、リスクマネジメントを単に事故への対策というのではなく、利用者が人間らしく生きること、生活の質の向上が不可欠であるととらえている。この対立に対して、菓子を持参する利用者の楽しみを維持し、他の利用者の安全を守ることの調和を模

32 高齢者デイケアにおけるリスクマネジメント

索することが必要であると考え。

(2)複雑に絡み合うマネジメントの視点

上記の事例において、マネジメントが必要となるのはそれだけではない。スタッフは、菓子を持参する利用者に「利用者の思いを尊重すること」と「利用者全体の安全の保持」の間でジレンマが生じ、どう対応するかという方針が立たなければ漫然と関わることになる。このような状況では、スタッフのモチベーションが低下することが推測され、質の高いケアを保証するためには、マネジメントが必要となる。また、利用者においては入所している環境とは異なり、満足できない状況や身体状態の変化によって利用を中止することにもなる。それによって施設にとっては利用者数の維持という経営面にも及ぶリスクが生じることになる。

このように、高齢者デイケアの日常でよく目にする場面でも複雑に絡み合ったリスクが存在している。これを紐解き、調和していくことがリスクマネジメントにつながると思う。

3) 利用者を取り巻く環境をトータルにとらえたマネジメントについて

マネジメントの方向について図式化すると、図のように考えられた。(図1)

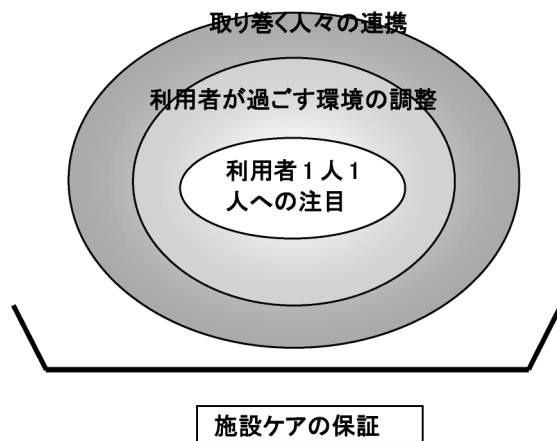


図1 マネジメントの方向の図式化

利用者1人1人に注目したケアを行いながら、利用者間、スタッフ間、利用者とスタッフの間といった利用者が過ごす環境の調整を行い、さらに他部署の人々や家族といった利用者を取り巻く人々と連携する。これらは、施設ケアの保証によって支えられているものであり、一方でこれらが施設ケアを保証することになることを示す。

デイケアにおけるリスクマネジメントは、利用者1人1人に注目したケアを行いながら、利用者間、スタッフ間、利用者とスタッフの間の調整を行い、さらに他部署の人々や家族といった利用者を取り巻く人々と連携する

というものであった。これらは、施設ケアの保証によって支えられているものであり、一方でこれらが施設ケアを保証することになることが示唆された。

これは、利用者を中心にデイケア利用時に過ごす環境とその先の生活を見据え、利用者を支えるケアの継続を視野に入れたトータルにとらえたマネジメントを示している。すなわち、デイケアにおけるリスクマネジメントは、利用者を取り巻く人々、環境をトータルに捉えたマネジメントの視点が必要であると考えられる。

デイケアにおいては、ケア時間が短いこと、認知症の程度が入所施設と比較して低いことなどから事故の発生は少ない状況がある。しかし、高齢者デイケアの場合は、流動的な場であり、入所者が固定している施設ケアとは異なるリスクが存在していた。高齢者が1日1日を過ごしなが、長期的には徐々に衰退する過程をたどる中で、その日安全に快適に過ごせる、という調整だけでなく、長期的な視点をもちつつ、利用者に関わる人々と連携すること、施設ケアを保証することがマネジメントとなる。これは、高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの特徴であると考えられる。

今回明らかになった内容は、実践現場では日常茶飯事であり、それぞれの事柄についてはすでに施設の中で検討されているようにも思われる。それを今後トータルにとらえていくことが高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの実践につながると思う。

7. 結 論

高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの視点が明らかになり、対立し、複雑に絡み合っているという特徴があった。リスクマネジメントのあり方として、対立や絡み合いを調和し、利用者および利用者を取り巻く環境を含めてトータルにとらえてマネジメントしていくことが必要であることが示唆された。

8. 本研究の意義と限界、今後の課題

本研究では、1施設での現状から高齢者デイケアにおけるリスクマネジメントの視点を明らかにし、そのあり方を検討した。このことは、今後デイケアでリスクマネジメントを実践していく上での手がかりになると考えられた。しかし、今回の結果は1施設の現状から明らかになったものであり、さらに検討を重ねる余地がある。

また、今回明らかになったリスクマネジメントの視点は、高齢者デイケアにおいては一見当たり前のことで、

リスクとしてとらえられていない状況もあるように思われた。現場においてリスクマネジメントを実践していく上では、施設スタッフがリスクマネジメントの視点をもって現状を省みることができるよう介入すること、利用者および利用者を取り巻く環境を含めてトータルにとらえたマネジメントの視点をもてるようにすることから始めることが必要であると考えた。

謝 辞

本研究にご協力いただきました施設の皆様、ご支援いただきました方々に感謝申し上げます。

なお本研究は、埼玉県立大学平成16年度奨励研究費の助成を受けて実施いたしましたことを記します。

文 献

- 1) 老人保健福祉法制研究会編. 高齢者の尊厳を支える介護, 法研, 東京(2003):117-127
- 2) 伊勢崎美和,北川公子. わが国における痴呆症高齢者のデイケアに関する研究動向と課題. 看護研究(2002); 35(2):379-388
- 3) 野口美和子, 湯浅美千代, 根本敬子, 酒井郁子, 天津栄子, 佐藤弘美, 大塚真理子, 青木由美恵, 坂田直美, 小野幸子, 島田広美. 介護保険施設における認知症をもつ入所者に関するリスクマネジメントの導入と理論化(中間報告). 平成14~15年度科学研究費補助金基盤研究(B)(1)課題番号14370815(2004):65
- 4) 丸山優, 大塚真理子. 文献からみた痴呆性老人のデイケアにおけるケア. 埼玉県立大学紀要(2005); 6: 67-73