

忘れ物をなくす取り組み  
～ヒヤリハット報告より～

施設名：医療法人 あいち診療会 あいち診療所野並 デイケア

発表者：宮野祐太郎（介護福祉士）、石原弘子（介護福祉士）

<はじめに>

あいち診療会では“受け手になった時に安心できるシステムの構築”という理念を掲げ20年在宅医療に取り組んできました。

その中でデイケアも在宅医療のひとつのサービスとして利用者様を支えてきました。

デイケアはもちろん、介護施設の中での苦情やサービスの質低下の一つに“忘れ物”があります。それは、他の施設でも改善に日々努力していると聞いています。

当診療所では各部署が集まり、業務において生じる事故やヒヤリハットについて、医療安全管理委員会を毎月開催し、再発防止とサービスの質向上に努めておりますが、我がデイケアでは、忘れ物に対する意識が薄く大きな問題と捉えておらず、忘れても誰かが届けてくれるという気持ちの甘えがありました。

この様な事が頻回となった事で、このままでいいのかとスタッフ間で問題視する声があがり、その後どんな小さな事でもヒヤリハットとして上げる事にしました。

その意識の変化から同じ事を繰り返さないための具体的な対策を考え実施した経緯を発表します。

<取り組み>

忘れ物の中で上着、デイノートがほぼ半数を占めています。

デイノートとは、利用者様ご家族と診療所スタッフとの情報交換の連絡帳です。

●上着(対策前)

施設のハード面の問題で目の届かない所へ掛けてあり、間違えのない様に名札も付けていましたが、忘れ物が減りませんでした。

冬など上着を必要とする時期は忘れませんが、そうでない時期には忘れてしまう事が多くありました。

この事が、今まで問題にならなかったのは、送迎スタッフが届けるなどで解決し、これが定着していました。

(対策後)

スタッフ全員の目に入るデイルーム内に上着かけを置くことにしました。

●デイノート(対策前)

デイノートは、ある程度慣れたスタッフが1人でカバンに入れ、確認も行っていませんでした。

又、忘れや入れ間違いがあっても送迎スタッフが対応するなどで解決していました。

解決する事でヒヤリハットにあげることはなく、忘れもとしての意識がありませんでした。

その為、ノートの入れ間違いが無くなりました。

(対策後)

2人のスタッフでダブルチェックをするようにしました。  
ホール担当者が主となり、ワークシートにチェックしました。

<考察>

当デイケアでは、スタッフの気持ちの中に誰かが覚えていてくれる、忘れても送迎スタッフが対応する事で忘れ物としての意識がありませんでした。

スタッフの意識を変えることは容易な事ではありません。

ヒヤリハットとして書類に残すことでスタッフ全員に伝わるようになり、同じような忘れ物が多い事に気付きました。

忘れる事を問題視したことが、はじめの一步と考えます。

しかし、忘れ物をしないようにしようと共通認識された後には、対策が明確化しています。上着掛けをデイルーム内に置くことで、毎日上着掛けを確認するという動機づけになり、そちらに自然と意識がむくようになった事が一番の要因と考えられます。

又、デイスタッフだけではなく、送迎スタッフも気にかけるようになりました。

デイノートは、忘れ物に対する責任の所在をホール担当者と明確にする事で意識が根強くなりました。

対策を実施した結果、忘れ物が無くなりスタッフの自信に繋がりました。

対策が明確になることでスタッフの取り組みが確かな物になったと考えます。

<今後の課題>

1人の意識付けだけでは、質を上げる事は難しく、忘れ物を防ぐシステム作りをすることで初めて質が上がるものであると考えます。

注意や苦情を受けた直後は、気をつけるのですが時間が経つにつれ、慣れが生じてしまいます。

この状況を改善するのは困難であり、定期的に対策の見直しを行うことが必須であり、スタッフ全員の気持ちの中にある“慣れ”がリセットできると考えます。

もう一つ、情報を分析する事で見えてきた事があります。

新人スタッフが入ってからのデイノートの忘れ物が目立ちます。

新人スタッフのミスに考えられるが、私達は新人スタッフにその業務を任せただけで間違いがないかの確認を怠っていました。

また、この業務は新人教育の中に入っているものではなく、現在働いているスタッフの中には、新人時代に行っていない者もあり、新人教育に大きなブレがあります。

この事から新人教育のシステムにも問題があると考えます。

<まとめ>

これらの点に気づき、考え、実際に取り組み、問題があれば再び考え修正を加える事で忘れ物が減り又、問い合わせも苦情と捉えるようになりました。

今回の研究発表でスタッフの意識が大きく関わっていることが判明しました。

今後、忘れ物以外にも様々な問題に出くわす可能性は高く、1つ1つの問題にスタッフ全員で考え取り組む事で自ずと質が上がってくると思います。

スタッフの気持ちの中にも確信から自信をもてるようになり各々の責任と役割というものが理解できるようになっていったと思われます。