

# 介護リスクマネジメント・ニュース

— 介護現場のためのお役立ち情報 —

## バス運転手だけではない、健康起因事故への対策

— 送迎車ドライバーの健康チェックも —

### ■ 名古屋高速道路でのバス事故

去る8月22日、名古屋市的高速道路で高速バスが分離帯に衝突、横転して炎上、2人が死亡し7人の乗客がケガをする事故が発生しました。後続車のレコーダーには、少なくとも数百メートル手前から、バスが追い越し車線を走行中に左に寄って白線を踏むなどふらつく様子が記録されていました。運転手は亡くなっており正確な原因は分かりませんが、事故前の挙動からは、運転手の健康状態の悪化が事故の原因とみられています。

バスなどの道路運送事業者では、運転手が運転中に疾病などが原因で発生する事故が増加しており、国土交通省では運転手の健康管理マニュアルや、脳血管疾患の対策ガイドライン、突然の意識障害の原因となる睡眠時無呼吸症候群(SAS)の対策マニュアルなどを策定し、「健康起因事故」の防止に向けた対策を示しています。

デイサービスの送迎中の事故でも、運転手が意識を失って電柱に衝突し乗車していた利用者が負傷するなど、運転手の健康起因事故が急増しています。介護事業者でも、バスやタクシー事業者と同様の対策が求められています。

## 送迎業務時に送迎車ドライバーの健康チェックを

### ■ 高齢ドライバーの健康管理問題

バスの運転手が持病の発作で意識を失い、バスが転落するなどして大事故が多発し、運送業界では高齢ドライバーの健康管理が大きな経営課題になっています。デイサービスの送迎業務を担うドライバーも高齢者が多く、事例のような自動車事故が発生しています。デイサービスも運送業界同様に、健康管理に起因する事故を防ぐために、ドライバーの健康管理を徹底しなければなりません。



平成30年6月に国土交通省は、バスドライバーの相次ぐ「健康起因事故」の防止に向けて、運送業界に対して「健康起因事故の防止に向けた健康管理の実施について」という通達を出しました。この中で、健康起因事故の原因となった疾病は、心疾患・脳疾患・睡眠時無呼吸症候群であり、これらの持病を持つドライバーの健康管理について徹底を指示しています。

### ■ 健康起因事故防止のための対策とは

雇用している事業者が行うべき、ドライバーの健康管理は大きく分けて2種類あります。定期健康診断の受診徹底と、業務開始時の健康チェックです。まず、ドライバーに定期健康診断を受診してもらい、運転業務の支障がないことを確認しなければなりません。そしてもっと重要なのは業務開始時に健康チェック表を使用して、脳疾患や心疾患の症状がないかドライバーごとにチェックすることです。

何の前触れもなく突然起こる脳血管障害の発作などによる健康起因事故は、防ぐことが難しいかもしれませんが、多くの場合、健康状態の悪化の前には、血圧の上昇やめまい・ふらつきなど危険な予兆が見られることが多く、運行業務開始前には必ずチェックが必要です。多くのデイサービスでは看護師が常駐していますから、持病のある運転手に対しては看護師によるチェックも有効です。

送迎車ドライバー健康チェック表の見本を提供しています。

#### 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・窪田 TEL 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

#### 担当課・支社 代理店

株式会社AIP関西営業部  
〒650-0024 兵庫県神戸市中央区海岸通2-4-8-5階  
TEL 078-977-8550 FAX 078-977-8775  
担当者 吉藤 昌寛

毎日  
実施

## 送迎車ドライバーの健康チェック表



送迎車のドライバーは利用者の命を預かっています。ドライバーが健康管理を怠り、運転中に持病の発作などに見舞われれば、利用者の死亡事故につながるようになります。大切な命を預かっていると自覚して、ご自分の健康管理を徹底する必要があります。毎朝、始業前に結構チェック表を記入し、体調を自己診断して、少しでも運転業務に支障があるような体調の時には、遠慮せずに所長に直接申し出てください。

★該当箇所にチェックを入れてください

氏名				
チェック項目 / 日付	/	/	/	/
<b>1. 一般的な健康状態について</b>				
熱はありませんか？				
疲れを感じていませんか？				
気分が悪くありませんか？				
下痢をしていませんか？				
眠気を感じていませんか？				
腹痛はありませんか？				
頭痛はありませんか？				
運転に悪影響のある薬を飲んでいませんか？（眠くなる薬など）				
前日にお酒を飲みすぎていませんか？				
そのほか健康状態に関して何か気になることはありませんか？				
<b>2. 持病をお持ちの方について</b>				
<b>&lt;高血圧症&gt;</b>				
めまいはありませんか？				
頭が重いと感じていませんか？				
動悸はありませんか？				
脈が乱れることはありませんか？				
<b>&lt;心系疾患&gt;</b>				
動悸はありませんか？				
脈が乱れることはありませんか？				
極端に脈が遅くなることはありませんか？				
息切れはありませんか？				
めまいはありませんか？				
胸痛はありませんか？				
気分は悪くありませんか？				
<b>&lt;糖尿病&gt;</b>				
のどが異常にかわくことはありませんか？				
だるさ、疲れがひどくありませんか？				
頻尿・多尿でじゃありませんか？				
冷や汗が出る感じはありませんか？				
めまいがしたり、著しい倦怠感はありませんか？				

# 介護リスクマネジメント・ニュース

—介護現場のためのお役立ち情報—

## 送り届けたはずの利用者が送迎車に一晩放置され

—降車チェックがずさんな送迎業務—

### ■「自宅に送り届けた」と答えた運転手（7月21日神戸新聞の記事から）

兵庫県高砂市内のデイサービス事業所で7日夕から翌朝にかけ、利用者の90代女性が送迎用のワゴン車内に閉じ込められた。運転手が「自宅に送り届けた」と思い込んで車を施錠したのが原因で、発見時に女性には脱水症状があったが、その後回復した。

女性は歩行時の支えなどが必要で、認知症の症状がある。7日はサービスを受けた後、ほかの利用者と共にワゴン車に乗った。運転手は、最後に降ろす予定だった女性がいることに気づかぬまま施設に戻り、車を施錠した。女性は運転席の後ろ3列目の窓側に座っており、運転手からは見えにくい場所だったという。帰宅しないことを不審に思った家族が7日夜に高砂署に相談。署員から電話で問い合わせを受けた運転手は、「自宅に送り届けた」と答えていた。

8日午前6時50分ごろ、出勤した運転手が車内に座っている女性を発見。女性は病院に救急車で搬送されたが、検査結果に異常はなく車で自宅に戻った。報告を受けた県は、「県内のデイサービス事業所などに注意喚起を促す」とコメント。

## 何度も繰り返される「送迎車降ろし忘れ事故」の対策

### ■降ろし忘れ防止対策は運転手の注意ではない

本ニュースで何度も取り上げている「送迎車降ろし忘れ事故」ですが、運転手の注意に頼らず業務の仕組みで防ぐことが重要です。「ミスを防ぐ業務手順」と「発生したミスを発見して是正する手順」を、次の7つのポイントでもう一度業務手順を見直しましょう。

#### ①運転手への注意喚起 \*1

「降ろし忘れ防止ステッカー」などを運転席に貼り、後部座席のチェックを促します。



#### ②最終利用者降車時の座席点検

最後の利用者が降車した後に、後部座席に上がって座席全てを確認するようにマニュアル化します。

#### ③送迎業務終了時の座席チェック(表)

最終送迎車を降ろし送迎業務が終了する時に、他の職員と二人で送迎車の座席を点検し、「降車時点検表」に点検者の氏名を明記してチェック表を事務室に提出します。

車種	車体番号	乗車人数	降車人数	降車時刻	降車場所	降車確認者	降車確認時刻
ワゴン車	1234	5	5	10:00	施設A	田中	10:05
ワゴン車	5678	3	3	11:30	施設B	山田	11:35
ワゴン車	9012	4	4	13:00	施設C	佐藤	13:05
ワゴン車	3456	2	2	14:30	施設D	鈴木	14:35

#### ④送迎車駐車時の座席チェック

送迎業務が終了して駐車場に送迎車を駐車する前に、送迎車の後部座席を車両の外からのぞき込んでチェックします。

#### ⑤施設内での来所利用者のチェック

お迎えの送迎ですべての利用者が来所した後に、デイのスタッフがその日の利用者一覧を使って来所者のチェックを行います。来所予定者が来ていない場合は、家族連絡を入れて確認。

#### ⑥最後列座席上方にミラー設置 \*2

死角になって見えにくい最後列の座席上が運転席から見えるように、車内の天井にミラー(凹面鏡)を設置する。



\*1 無料で配布しております。営業担当者までお問合せください。

\*2 ミラーはホームセンター等で簡単に入手できるものを想定しています。

# 過去の降ろし忘れ事故の教訓

事故発生状況や事故発生時の対処の方法など、過去に発生した事故から多くの教訓を得ることができません。ここに過去の「送迎車降ろし忘れ事故」の詳しい状況を掲載しますので、対策の教訓にしてください。

## 1. 福岡県の保育園の死亡事故

午後1時半頃園外活動から7人乗りワゴン車で園に戻り、2名の保育士が園児をワゴン車から降車させた。午後4時のおやつの時間にH君(2歳)がいないことに気付き、園内と周辺を探したがワゴン車内は捜さなかった。50分後にワゴン車を近くの駐車場に移動させたが、この時も後部座席の取り残された被害者に気付かなかった。午後5時に他の園児が「帽子がない」と言い出したため、車内を探した保育士が、最後列の座席の床に倒れている被害者を発見した。保育士は30分以上ワゴン車のエアコンで被害者を冷やしていたため、119番通報が遅れた。後に保育士4名が業務上過失致死の罪で起訴されている。

## 2. 千葉県のデイサービスの死亡事故

デイサービスの送迎車の運転手(70歳)は、その日8時45分にUさん宅に3列シートのミニバンでお迎えに行き、9時15分に他の利用者4人と共にデイサービスに到着した。その後、運転手が送迎車からUさんを降ろし忘れ、炎天下の駐車場に午後5時半まで送迎車内に取り残され、Uさんは熱中症で亡くなった。午後2時にはデイサービスの職員が他の利用者を自宅まで送迎したが、社内の被害者には気付かなかった。その日は土曜日で、被害者の利用日ではなかったためデイサービスの職員は、被害者がデイサービスに来ないことを不審に思わなかった。後日、被害者はその日、臨時の利用希望を運転手に伝えていたが、運転手がデイサービスの職員に伝え忘れていたことが判明。

## 3. 埼玉県知的障害者施設の死亡事故

生活介護を行う知的障害者施設で、利用者Mさんを迎えに行き9時頃施設に到着した後、運転手がMさんを送迎車から降ろし忘れ炎天下の駐車場に送迎車を放置したため、午後3時にMさんは車内で発見され死亡した。Mさんは知的障害のため自力で送迎車を降りることはできなかった。施設では、連絡帳を受け取る際や作業前なども点呼を取りながら、不在に気付かなかった。昼食時には食事が余ったため厨房の職員が不在に気付いたが、施設は家族に連絡して確認するなどしなかった。出欠を記す施設の黒板で男性は出席扱いになっていた。この事故で施設職員と運転手が業務上過失致死の罪で、禁固1年の判決を受けている。

## 4. 福岡県の保育園の園児死亡事故

福岡県中間市の保育園で登園時に5歳の園児T君を送迎バスから降ろし忘れ、そのまま炎天下の駐車場にバスは駐車し、熱中症で死亡させる事故が発生。午後5時半頃、保育園に母親から「帰りのバスから子どもが降りてこない」と保育園に連絡があり、保育園で朝の送迎に使った送迎バスを調べたところT君(5歳)が車内で倒れており、救急搬送されましたが亡くなった。当日朝8時半に保育園に着いた送迎バスは園長が一人で運転しており、園長は車内を確認せずにバスを施錠していた。保育園の保育士は出欠確認を毎日励行しておらず、当日T君が登園していないことを認識していながら、「欠席だろう」と思い込み母親に連絡も入れていなかった。

### 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・窪田 TEL 03-5789-6456  
監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

### 担当課・支社 代理店

株式会社AIP関西営業部  
〒650-0024 兵庫県神戸市中央区海岸通2-4-8-5階  
TEL078-977-8550 FAX078-977-8775  
担当者 吉藤 昌寛

事例から学ぶ

相談員のための

トラブル対策

NEWS

## デイサービスで補聴器を紛失したから捜して欲しい —一度捜して見つからなかった—

### ■デイサービス内は隅々まで捜したが・・・

Kさんは軽度認知症のデイサービスの利用者で、難聴があり補聴器をしています。ある日の夕方、娘さんからデイサービスに「デイから帰ってきたら母の補聴器がないのですが・・・」と電話がありました。相談員は「すぐに捜します」と答え、30分ほどスタッフと捜しましたが見つからず、娘さんに電話で「施設内を隅々まで捜したが見つからない」と伝えました。

翌日の夕方娘さんから再び電話があり、「家の中を捜したけど見つからないので、やはりデイサービスじゃないかしら」と申し出がありました。相談員は「昼間デイを営業していましたが出てきていないので、他所じゃないでしょうか？」と答えました。すると、娘さんは「真剣に捜してくれているの？昨日から不便利してるのよ！」と怒り出しました。翌日ケアマネジャーからデイサービスに電話があり、「Kさんの娘さんからクレームがあった。デイサービスで補聴器を紛失したのに捜してくれない、と言っているのだから捜して欲しい」というのです。デイサービスでは業務終了後施設内を探しましたが、やはり見つかりませんでした。

## デイやショートでの紛失事故対応は捜すだけで良いか？

### ■捜すだけでは誠意は伝わらない

デイサービスでは娘さんからの申し出に対応して、迅速に補聴器を捜索したにもかかわらずクレームになってしまいました。適切に対応したのになぜクレームになったのでしょうか？物が紛失した時、私たちは心当たりを一通り捜しますが、それでも見つからないともう一度念入りに捜します。Kさんの娘さんもきっとそうしたに違いありません。



娘さんはデイで紛失した可能性も高いと考えており、デイサービスにも同じことを要求するのです。娘さんから2度目の電話があった時、「それはお困りですね。こちらでも念入りに捜しますので少しお時間をください」と対応していれば、クレームにはならなかったのではないのでしょうか。紛失への対応では「一度捜して見つからなければもう一度捜す」が鉄則なのです。

### ■紛失事故対応のコツを覚えておく

紛失という事故は対応にコツが必要なちょっと厄介な事故です。デイサービスでは、利用者の身の回り品の紛失事故が頻繁に起こるため、「紛失事故への対応のコツ」を覚えておくことでクレームを回避することができます。

前述のように、「必ず2度捜す」というのも紛失事故対応の重要なコツですが、他にも2つの重要なコツがあります。1つ目は、「紛失による不便に対応する」ことです。本事例では、補聴器を紛失したから、利用者は日常生活が不便になることが予想できます。もしデイサービスが「補聴器が見つかるまでご不便でしょうから簡易補聴器をお貸ししましょうか」と申し出たら家族も感謝するでしょう。

2つ目は、「相手の守備範囲も捜してあげる」ことです。紛失した物が見つかるまでどこでなくなったのかは分かりません。本事例では、補聴器をデイでなくしたのか自宅でなくしたのか確実なことは分かりません。こんな時は、相手の守備範囲も捜してあげると、責任感が強いと評価されるものです。デイサービスが「送迎時にご自宅付近で落とした可能性もありますので、ご自宅付近はこちらで出向いて捜します」と申し出たら、デイサービスの評価も上がるでしょう。

#### 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・窪田 TEL 03-5789-6456  
監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

#### 担当課・支社 代理店

株式会社AIP関西営業部  
〒650-0024 兵庫県神戸市中央区海岸通2-4-8-5階  
TEL 078-977-8550 FAX 078-977-8775  
担当者 吉藤 昌寛



# 24年報酬改定に向けた議論始まる

## 大規模化ならでのリスクと未収金リスク

令和6年介護保険法改正に向け、厚労省社会保障審議会での審議が始まった。社会保障費の膨張を防ぐため、自己負担割合の引き上げやケアマネの負担割合導入など、経済面でより厳しくなることが見込まれるようだ。

また、デイ等に関しては相変わらず「大きいことは良いことだ」という考えのもとさらなる大規模化を推進する方針のようだが、果たしてそれは良いことなのか。来たるべき変化とその対策について考えた。

カンブリア期に似そな生物と詠太。



### 次期法改正 & 介護報酬改定の注目点

- 1 ケアマネジメントへの利用者負担の導入
- 2 特養入所基準の見直し(要件緩和)
- 3 自己負担2割対象である年間所得を280万から引下げ
- 4 老健、介護医療院の多床室料を全額自己負担へ
- 5 通所リハビリテーションの月額包括報酬への移行
- 6 大規模化策による小規模事業所報酬の引き下げ
- 7 既存の介護サービスの統合再編成
- 8 LIFEの更なる強化と新システムへの移行
- 9 訪問介護、通所介護の軽度者を総合事業に移行
- 10 介護施設の配置基準の緩和

# 外岡新聞

9月号

〒160-0023  
東京都新宿区西新宿  
8-9-14 ベイペリー  
202号  
http://okagesama.jp  
TEL: 03-5358-9855  
FAX: 03-6730-6140



ユーチューブチャンネルもお陰様で好調で、ついに登録者千名を突破しました！記念にお楽しみ動画をアップしましたので、是非ご視聴ください(本日よる7時から)



☆: 外岡潤

○: 特養の施設長

○: コロナ禍や一触即発の国際情勢、政治不安とどれだけ大変な中でも、介護保険制度は計画通り進められるのですね。

☆: 本当に、現場はもうとっくに疲弊してついていけない状態であると思います。国はどこまで現実を直視できているのか、と疑問に思います。

○: いずれにせよ避けられない話題ということで、これからの見通しはどうなりますでしょうか。

☆: 年内には審議会の意見が取りまとめられ、年明けの通常国会に改正介護保険法案が提出されます。ですから、この4ヶ月の議論で概ね2027年頃までの戦略が、リスク分析も含め見えてくるのではないのでしょうか。そして、この先3年間は原則として国政選挙がない安定した時期において、財務省等外部のプレッシャーも強いことから、残念ながら上記まとめの負担増の改定は実現してしまうのではないかと、この見方が濃厚なようです。

○: 分かりました、こちらもしビアに戦略を練る必要がありそうですね。

ケアマネジメント領域にも遂にメスが！

☆: では順番に見ていきましょう。「1 ケアマネジメントへの利用者負担の導入」ですが、これは数年前からずっと出ては先送りされてきた論点でしたね。特徴は、当事者であるケアマネの間でも意見が割れているという点です。

○: そうなんですか。てっきり反対一色かと。

☆: UA ゼンセン日本介護クラフトユニオンの調査によれば、反対と賛成が半々で、全業種では「条件付き(利用者の所得に応じる等)賛成」も多かったそうです。全老協も、公平性の観点から導入に賛成との見解を示し話題になりましたね。

○: しかし、ここまで重くなるとケアマネの分までとても負担できない、という利用者が続出し、結果利用控えが深刻化するのでは、と心配ですが…

# 外岡新聞

9月号

弁護士法人おかげさま  
〒160-0023  
東京都新宿区西新宿  
8-9-14 ベイベリー  
202号  
http://okagesama.jp  
TEL:03-5358-9855  
FAX:03-6730-6140



ユーチューブチャンネルもお陰様  
で好調で、ついに登録者千名を突破  
しました！記念にお楽しみ動画を  
アップしましたので、是非ご視聴  
ください(本日よる7時から)



☆: 私もそう思います。障害の世界のように、表向きセルフケアプランでも、実態はデイや訪問等が無償で作成を引き受け、結果その事業所を優遇するようなバランスを欠く誘導が増える懸念があります。いずれにせよ法的観点から明らかなことは、「ケアマネもデイ等と同じく利用料を回収する業務が増え、未収金リスクを抱えることになる」ということです。

○: 数千円程度だと、軽くみて払ってくれないご家庭もあるかもしれませんね…

☆: 特に初期は、これまでタダだったこともあり反動で払い渋りが続出するでしょう。本決定したら、すぐ利用契約書に「連帯保証人」の条項を加え、未収金予防・回収の方法を確立することが必要です。

### 特養の逆襲と憂鬱

○: 分かりました。次に「2 特養入所基準の見直し(要件緩和)」ですが…

☆: 特養は、エリアによっては空床が出ている現状に鑑み、要介護度が3以下の軽度者が再び入所できるようになりそうです。

○: 昔に戻るといえるのでしょうか。そうすると、軽度の低所得層はうちのような特養を選んでもくれるでしょうね。

☆: はい、そこが「特養の逆襲」と名付けた所以です。民間の生保向けホームや老健は、お客を特養に取られるようになるかもしれません。顧客にとって、やはり「終の棲家」であり追い出される心配のない施設は魅力ですから。

○: そうか～、でもまあ老健については前から在宅復帰型でいくよう求められていたから、役割分担としてはいい方針なのかもしれませんね。

☆: そう思います。一方で民間ホームとしては、重度者や看取りの方の受け入れもできるよ、医療体制を拡充することが生き残るポイントであるといえるでしょう。何かあれば退去を求めなければならない施設では心もとないと思われてしまいます。

○: うちも例外ではなく、看取り体制をもっと強化したいと思います。先生、見出しの「憂鬱」というのは?

☆: はい、自立度の高い方も受け入れるということは、介護度1から5まで、幅広く引き受けなければならないということですよね。動ける方には相応のライフスタイルを提供したいところですが、そのためにはフロアや担当職員の役割も重度者向けとは明確に分けなければなりません。自立と寝たきりの方を同じユニットに入れるというのも乱暴な話であると思うのですが、重度だけ対応すればよかった時代から複雑化し、対応が大変なのではないかという意味です。

○: なるほど。軽度の方には日常生活リハビリやレクもご提供したいですからね。その労力をどう提供するか…シミュレートしてみたいと思います。

☆: さらに言えば、社会福祉連携推進法人の構想も促進される中で、いかに地域で主力法人として存在感を示せるかという、ある意味競争に放り込まれるという傾向も出てくるのではないのでしょうか。良くも悪くも変革が求められる時代です(次号に続く)。

## 趣味の部屋



デザイナーの皆様へ感謝!

先月公開しました自分の拙い題字を、ロゴデザインしてもらいました。ランサーズというサービスで募ったところ60件もの応募が。眺めているだけで楽しいですね。デザイナーの皆様へ感謝です。感じたことは、人によりデザインの仕方は千差万別で、可能性は無限にあるということ。自分で「これはいい!」と思うものが出ても、後からもっといいものが出てくることも繰り返し、安易に妥協しない大切さも学びました。ずっと使うものですのでここは慎重に決めたたく、9月スタートには間に合わなかったのですが、皆様はどのロゴが「推し」でしたでしょうか?

### 編集後記

ようやく夕方になると涼しい風を感じるようになります。蝉の鳴き声も物悲しく感じられるようになりました▼相変わらずコロナ禍は去ってきませんが、部屋から出られないときこそ、季節の移りを感じられるイベントを大切にしたいものです▼弊所では、おかげさまで無事法人化の手続を終え、ぎりぎりとなりましたが新たな契約書も発送させて頂きました。お手数ですがご対応のほど宜しくお願い致します。▼因みに、今日のユーチューブ動画は自信作です!ご覧頂けると嬉しいです。

