

降ろし忘れに気づいた運転手を送迎車に戻って見たら

－なぜデイの職員が気付かないのか？－

■うたた寝していたらロックされた

Mさん(33歳男性)は、軽度の知的障害があるデイサービス利用者です。物静かな方で送迎中も他の利用者と会話などは無く、終始黙っていますが、送迎車から降りる時には、必ずドライバーに対して「ありがとう」と声をかけてくれます。その日お迎えの送迎業務が終了したドライバーは、裏に送迎車を駐車しドアをロックしました。ドライバーは帰宅直後に、フッとMさんのことを思い出しました。送迎車に乗る時には会釈をしましたが、降りる時に声を掛けられた記憶がありませんでした。

慌てたドライバーはすぐにデイサービスに戻りました。すると、送迎車にスタッフが集まっておりMさんの家族も居ます。Mさんは「うたた寝をしていたら、降りていないのにロックされ車に閉じ込められた」と訴えていました。送迎車はチャイルドロックでドアが開かず、前方座席に移動もできず、仕方なくMさんは携帯で家族に救助を求めたのでした。所長は「ドライバーがとんでもないミスをしました。十分注意するよう指導します。申し訳ありません」と謝罪しました。しかし、家族は「デイに到着していないことになぜスタッフが誰も気付かないのか！」と猛烈に抗議しました。

ミスを防ぐ対策よりミスを発見するチェックの仕組みが重要

■うっかりミスが利用者の死につながる業務の仕組みが問題

所長はドライバーのミスとしてこの事故を片付けようとしたのですが、家族は納得しませんでした。もちろん、ドライバーがMさんを降ろし忘れたために起きた事故であり、直接の事故原因はドライバーのミスなのですが、組織で事故を防ぐ仕組みができていなかったことを家族は問題にしたのです。

出欠確認



この事例の重大な問題は、“利用予定の利用者がデイに到着していないことに誰も気づかなかったこと”です。過去の送迎車の降ろし忘れ事故を検証しても、施設内のスタッフが到着しない利用者に気づかず長時間放置したことで命にかかわる事故になっているのです。人のミスを防止する対策も重要ですが、人のミスが起きた時に、重大な事故につながる前にミスを発見して是正する対策のほうが、より重要であると考えなければなりません。職員のうっかりミスが、そのまま利用者の死につながるような業務の仕組みにこそ大きな問題があるのです。

■ヒューマンエラー事故の防止対策とは？

ヒューマンエラー(人のミス)によって起こる事故は、人のミスが原因で事故が発生するように見えるため、その防止対策は人のミスを防ぐことがばかりが強調されてしまいます。しかし、ヒューマンエラー事故防止対策では、ミス・事故・損害と3つに分けて「ミスが原因で事故が起こり、事故の結果損害が発生する」と考え、「ミスを防ぐ対策」「ミスを発見するチェックの対策」「事故が起きた時、損害を軽減する対策」という3つの対策を講じなければなりません。

《ヒューマンエラーの事故防止の仕組み》

ミスを防止する対策	ミスを発見し是正する対策	事故の損害を軽減する対策
利用者を送迎車から降ろし忘れないようにする対策	降ろし忘れミスを迅速に発見して長時間放置しない対策	長時間車内に放置した時迅速に救急搬送する

このように「利用者を送迎車から降ろし忘れない対策」「降ろし忘れミスをすぐに気づく対策」「降ろし忘れて長時間放置した時の救命の対策」の3つに分けて何重にも対策を講じてください。

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店