

令和4年12月12日

代表
中村 洋文 殿

統括
小林 未来

11/21 発生の新型コロナウイルス感染における職員行動の課題点・改善策について

表題の件につきまして、下記のとおりご報告いたします。

記

- ・当該職員は11/21朝に自宅で抗原検査を実施し陽性発覚した（勤務開始時間前）。その時点で、統括が職員の接触状況の把握とともに会社内の消毒を指示したが、通常通りのタイミング（朝礼後）に消毒が実施されていた。
- 役職者も会社内にいたが、速やかに消毒を実施しなかったことは危機感のなさ、意識の低さが窺える。また、消毒を実施するタイミングについて明確に表記して指示していなかったことは、そこまで言わなくてもこの状況下ならすぐに実施するだろうという思い込みがあった。
- 職員によって危機感や、アセスメントと優先順位の付け方に差があることを理解し、今後は大げさなほど細かな指示出しをしていく。

- ・全職員の接触状況と体調確認、抗原検査結果を経て早急に保健所に一報を入れたかったが、社内 SNS の閲覧が遅い職員や抗原検査実施が遅い職員がいたため、保健所報告が遅延した。
- 職員に催促するように、統括から所属長へ指示を出したが、今後は所属長自ら動けるように指導していく。

- ・11/20に介入した利用者に対して、事務員が電話で報告と体調確認をした際に、先方からもっと早く報告するべきではないかと指摘を受けた。
- 統括からの指示は朝に出ていたが、事務員が独自の判断で優先順位を決めたために発生したことであり、今後は逐一相談しながら進めていくよう指導。

・社長から事務員に対して出た指示が速やかに遂行されていなかったが、統括による催促遅延があったため、結果として外部へのお知らせの FAX 送信が遅れた。

→訪問業務を挟んだことや、自分が出した指示ではないという認識の甘さから確認・催促が後回しになった。また、今回は社長不在のため代行者として自分を取りまとめているという自覚が不足していた。事務員については、入職してまだ日が浅く、今回のような BCP 対応は初めてであり緊張からミスが重なっていた。統括と事務員の普段からのコミュニケーション不足により、個別性の理解が追いつかず、事務員に対する業務の促し方や軌道修正するためのアプローチ方法に迷いが生じた。

→今後はコミュニケーションを密に取り、伝えるべきことは普段からしっかり伝えることを徹底していく。また、今回の件のフィードバックの機会を設ける。

・外部へのお知らせの FAX 送信時、訪問看護部の役職者と事務員の連携不足により、送信先施設の把握に時間がかかった。

→今後は、平時からリスト作成・更新作業を指示することで、緊急時に速やかに対応できるようにする。

・統括から訪問看護部主任に対し、訪問終了後速やかに帰社するよう指示したが、別の業務を優先していた。

→BCP が発動している有事の際の優先順位の付け方が間違えていること、上司指示が最優先であり自己解釈で動かないことを指導。

全体的に職員間のコミュニケーション不足・連携不足によるミスが多かった。

平時からのコミュニケーションが有事の際に大きな影響を与え、今回のような感染症発生時には利用者・職員の生死へも影響を与える可能性がある。

また、役職者の感染症対策への意識はまだまだ低く、予測行動がまったく取れていない。

引き続き指導していくことと、こちらの指示の出し方にも変化をもたせていく必要がある。

指示出しに関しては前回の BCP と比較すると、具体的に職員を指名し、かみ砕いた表現を用いてわかりやすく指示するという点が劣っていたと考えられ、それにより部下の行動遅延も発生したのではないかと考えられる。

最後に、どうしても職員個人の優先順位の付け方には差が生じるため、その認識を統一させて同じ方向に進んでいけるよう統率をとる必要があったと考える。

以上