

介護事業者の事故対応

「骨折すると困るので歩かせないで欲しい」という家族

－利用者の意思を尊重する施設の方針－

■転倒して骨折したら治療費を支払え

Mさん（78歳・女性）は軽度認知症があるデイサービスの利用者です。半年前に家で転倒して骨折し、入院してリハビリをしていましたが、認知症を発症してリハビリができなくなり、2週間前からデイサービスを利用するようになりました。主たる家族介護者の娘さんは「うちはお金が無いから」と言って、Mさんへの介護サービス提供について、積極的ではありません。外出レクなど費用がかかることもすべて断ります。さらには、「また転倒して骨折でもしたら、破産しちゃうわ。できるだけ歩かせないようにして」と、繰り返します。

ある日、Mさんはいきなり椅子から立ち上がり、そのまま前方に転倒してしまいました。立ち上がったことに気付いた職員はすぐに駆け寄りましたが、間に合いませんでした。幸いケガはありませんでしたが、連絡を受けた娘さんは「歩かせないでと言ったのに何で歩かせるの」と強く抗議してきました。相談員は「私共の介護方針としては、ご本人の意思を尊重しますので座らせきりにはできません」と答えました。すると娘さんは、「あなたたちの都合で歩かせてるんだから、骨折したらあなたたちが責任をとりなさいよ。治療費は出してもらいますからね」と言って電話を切ってしまいました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

立ち上がる身体機能がある認知症の利用者

【事例から学ぶ対応のポイント】－「介護方針」という説明は一方的－

■いきなり正論を言われると「カチンとくる」

家族の中には身勝手な都合で、利用者の生活行為を制限しようとする人がいます。介護職員は利用者のより良い生活を援助することが使命ですから、正義感からつい正論を強く主張してしまいます。すると、家族も利用者の自由を尊重したいのにできないジレンマを抱えているので、カチンと来て猛烈に反発します。家族は身体拘束などの介護職員の常識を理解している訳ではありませんから、なおさらです。

このような場面で、あからさまに「あなたの考えは間違っている」と否定せず、「ご家族の気持ちも理解できるけど」というスタンスで受けなければなりません。「お母様が骨折すればご家族もお困りになりますし、ご本人も辛い思いをします。お母様の意思を尊重しながら事故を防ぐように努力しますので、ご家族様もお知恵を貸して下さい」と、家族の立場にも配慮して話せばトラブルを避けられるのではないのでしょうか？



■認知症の利用者の行動は抑制できない

相談員は「私共の介護方針ではご本人の意思を尊重しますので座らせきりにはできません」と答えましたが、この説明は適切でしょうか？もちろん、身体拘束は法令で禁止されていますし、同様の行動制限は介護職の職業倫理に抵触する問題ですから、相談員の言っていることは間違っていないと思います。しかし、家族は介護職員ほど身体拘束や行動制限が悪いことだ、と理解している訳ではありません。ですから「私たちの方針では」「私たちの考えでは」と伝えると、「それはあなた達の勝手な言い分」というように取られてしまいがちです。では、身体拘束の禁止や行動制限の悪影響についてどのように家族に説明したら良いのでしょうか？

家族が身体拘束や行動制限を要求してくるのは、利用者が認知症の場合がほとんどです。「転ぶから歩かないで」と言っても歩いてしまうので、「歩かせないようにしてちょうだい」と言ってくるのです。しかし、常時見守ることは不可能ですから、認知症の利用者がいきなり立ち上がって転倒するのを防ぐことは不可能です。

「お母様は何の前触れもなく突然立ち上がってしまうので、職員がそばに居ても転倒を防げないことがあります。転倒した時骨折しないよう、お過ごしいただく場所には厚めのカーペットを敷くようにしました」と説明したらどうでしょう。防げない事故であることと事故防止の努力を同時に伝えられれば一石二鳥です。

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 TEL 03-5789-6456

監修

株式会社安全な介護 山田 滋

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882