

介護事業者の事故対応

「施設で行方不明になるなんてあり得ない」と主張する家族

— 行方不明にならないために施設に預けたんだ —

■サ高住で起きた認知症利用者の行方不明

Hさん（78歳・女性）は中程度の認知症がある、サ高住に居住している利用者です。長い間自宅で一人で暮らしていましたが、2年前に認知症が現れ近所に住む二人の娘が交代で世話をしていました。ところが、1年前からふらふらと家を出て行って自宅に戻れなくなり、警察に保護されるなど問題が多くなってきたため、二人の娘が相談してサ高住に住ませました。Hさんは、認知症による強度の健忘がある他は、身体には障害はありませんから、介護サービスもほとんど使っていません。しかし、施設の相談員は絶えず見守りをしていないとふらふらどこかへ行ってしまうため神経を使っています。

ある晩、20時50分に居室を確認するとHさんがいません。すぐに職員3名で施設内を探索しましたが見つからず、家族に連絡して謝罪の上、警察への捜索願の了解をもらいました。20時57分に警察に連絡し捜索を依頼しました。職員の一人が元の住居に赴き付近を探索すると、近所でHさんを発見しました。Hさんはケガも無く無事に保護され、次女は無事を喜びましたが、駆けつけて来た長女は「施設で行方不明になるなんてあり得ない！これじゃ自宅に居ても同じじゃないの。何のために施設に入れたのよ！」と激怒しました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

施設入所に対する家族のニーズは行方不明の防止だけである

【事例から学ぶ対応のポイント】— 生活障害があるから施設に入所する —

■行方不明の防止策を家族と話し合う

Hさんは認知症以外に生活障害はほとんどなく、日常の生活動作は自立しています。しかも、認知症による生活障害の最も大きなものは、「知っている場所で道に迷う」という地誌的見当識障害です。そのためにHさんは、長年暮らしていた家で近所に外出しても家に帰ることができなくなり、その度に他人の援助が必要になってしまったのです。長女が言うように「何度も行方不明になったから施設に入れた」というのはもっともな話であり、施設は家族のニーズをきちんと理解しなければなりません。



しかし、施設に入所したからと言って、施設の入りに自由を奪われている訳ではありませんから、施設から外出して戻れなくなる可能性はありますし、職員は常時見守りをするのは不可能です。このような100%防ぐことが難しい事故に対しては、家族にリスクを受け入れてもらわなければなりません。家族にリスクを受け入れてもらうには、「防止対策について一緒に知恵を出し合う」という方法が一番です。例えば、「お母様のご自宅であらうと家を出てしまうのは、どういう時だったのでしょうか？何時頃が多かったのでしょうか？」と聞いておけば、見守りを強化する時間帯がハッキリします。

■行方不明発生時の捜索方法を打ち合わせておく

行方不明の防止対策について家族と話し合った後には、必ず「万一行方不明が発生した時の対処」について打ち合わせをしておきましょう。「他の入居者の方で自由に出入りする方もいらっしゃるの、完全に施設することはできません。万一外出してしまった時、すぐに捜さなければなりません」と話して、捜索方法について、家族と打ち合わせをすることが必要です。

この時、「夜間であればタクシー会社に依頼すれば捜索に協力してもらえます」など、捜索方法について施設側の事故対応の専門知識を家族に伝えられれば、家族は施設の対応に安心してくれます。このように行方不明が防げないことを理解してもらった上で、万一の時迅速に保護する対策も話し合えば、「施設に入所したこと」で、自宅にいた時より施設にいる方が安心なのだとな納得してもらえるのではないのでしょうか？

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 SEMPOS'ル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882