

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

「骨折したら困るから歩かせないで」と言ったはずだ

■家族の身勝手の要求に正論で対応

Mさん（82歳女性・要介護3）は認知症が重いデイサービスの利用者です。2年前に転倒して大腿骨を骨折し、デイを利用し始め当初はゆっくり足を引きずって歩いていました。徐々に歩行機能が回復し良く歩くようになってきましたが、娘さんは「2年前の骨折事故で苦労したことから、転んで骨折すると困るから歩かせないで欲しい」とデイに要求してきます。

ある日、Mさんは帰宅送迎の直前に突然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。デイルームに居た4名の職員のうち1名が、Aさんが立ち上がるのを見て、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よ」と強く抗議をしてきました。日頃から利用者の自立した生活支援をモットーとしているデイサービスであるため、主任は「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。すると娘さんは、「デイサービスの方針は私には関係ないわ。あなたの都合で歩かせてるんだから骨折したらあなたが責任をとりなさいよ。骨折したら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。

家族に事故防止への協力を求めれば家族の意識も変わる

■身勝手な主張に真っ向から正論で対抗しない

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、家族も本人の自由を尊重したいのにできない矛盾を抱えているので、カチンと来て猛烈に反発します。

このような場面ではあからさまに「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」という姿勢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家族との介護方針を巡るトラブルは避けられるのではないのでしょうか？



■「身体拘束はしない方針」は家族に通用しない？

主任は「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、主任の言っていることは正しいのです。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う事があります。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、認知症の利用者に多く見られます。「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効率的です。

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

監修

担当 堀江 TEL 03-5789-6456
株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

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