

家族への謝罪が必要な重大なヒヤリハットとは？

ーヒヤリハットなのに家族トラブルに発展ー

■ある法人の事故事例検討会で…

Hさんは知的障害があり、軽い半身麻痺がある50歳の利用者です。ある日、入浴介助の時に、浴槽の手前でHさんがバランスを崩し、支えようとした支援員も足を滑らせて一緒に転倒してしまいました。幸い支援員が後方に転倒したため、支援員が下敷きになるような態勢になり、Hさんは全く無傷でした。支援員も腕を少し打った程度で大きなケガには至らず、胸を撫で下ろしました。

このヒヤリハットではHさんが無傷であったため、事故報告書ではなく、ヒヤリハットシートが提出されました。ところが、事故から3日後に家族から施設長に直接クレームがありました。Hさんが、入浴を怖がるのでその理由を聞き出すと、「お風呂に落ちそうになった。あんな怖い思いをしたのは初めてだ」と言ったのです。

施設長は、すぐに事故のあった職場の主任を呼んで、ヒヤリハットシートの内容を検査し再発防止策を報告するよう指示をしました。主任はHさんのご家族にあらためて謝罪し、防止策についても説明しましたが、Hさんが入浴を嫌がり家族の施設に対する不信感が残ってしまいました。

あんな怖い思いをしたのは初めて

■怖い思いをすれば家族も被害者意識を持つ

このケースはたとえ受傷などの被害が出なくても、本来は事故扱いとすべきです。なぜなら、転倒して大変怖い思いをさせたことも事故の被害だからです。支援員は、骨折などの受傷をしなければヒヤリハットとして処理してしまいがちですが、利用者や家族の受け取り方は違います。このようなケースでは、家族は「そんなに怖い思いをさせたのだから謝罪すべきだ」と言う被害者意識を持ちますから、謝罪や防止策の説明などの家族対応が必要になるのです。

■ヒヤリハットも家族への謝罪の要否を判断

上記のケースは本来事故報告とした方が良いのですが、この施設では異なった対応をしました。このケースがクレームに発展したことで、施設ではヒヤリハットシートに「家族対応の要否」という欄を設けて、チェックをするようにしました。そして、支援員向けに「家族対応が必要なヒヤリハットについて」という通知を施設長名で出しました。下記のような家族対応が必要なヒヤリハットのケースを例示して、謝罪などの迅速な家族対応ができるようにしました。

■謝罪が必要なヒヤリハットとは？

それでは本人や家族への謝罪が必要なヒヤリハットとは、どんなヒヤリハットでしょうか？本施設では次のようなヒヤリハットが起きた時には、事故報告を行い家族対応の要否を検討することにしました。

- ①利用者に強い恐怖心を与えたようなヒヤリハットで、利用者がその後の支援を拒否するようなケース
→ケガなどの事故に至らなくても、恐怖感の強い体験はPTSDのように精神的被害につながる可能性があります。
- ②支援員の非常識な行為や著しく稚拙なミスが原因のヒヤリハットで、施設全体の信頼にかかわるようなケース
→支援員があまりに稚拙な身をすれば管理者の責任を問われますから、管理者の謝罪になります。
- ③もしも一歩間違えて事故に至ったら、生命の危険に直結するようなヒヤリハット
→運よく事故につながらなかったが間一髪、と言うケースでは事故と同様に被害者意識が高くなります。
- ④支援員の側ではヒヤリハットと思っているが、利用者や家族は事故と考えるようなケース
→事故とヒヤリハットの区分を家族は知りません。事故に近いヒヤリハットを家族は事故と考えるかもしれません。

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

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