

1日に5回口腔ケアをして欲しいという要求を断ったら

■ 誤えん性肺炎防止のため口腔ケアを徹底する

Hさん(87歳・要介護4)は3カ月前に特養に入所した女性利用者です。キーパーソンの一人娘は、心配性な方で母親のケアの内容に関しても細かく確認をします。ある日、「口腔ケアを1日5回やって欲しい」と突然の申し出がありました。相談員が「1日3回の食事の後のケアで十分ですよ」と答えると、「以前母が肺炎になった時に、医師から“誤えん性肺炎の疑いがあるから口腔ケアを徹底するように”と言われた。おやつの後と就寝前にも口腔ケアをやって欲しい」と言うのです。

相談員は介護主任に相談しましたが、「Hさんだけ特別扱いできない、他の利用者もお願いされたら困る」と言うので、相談員は娘さんに再度お断りする旨を伝えました。すると、娘さんは「介護計画書に書いてあるのだからやるべきだ」と言うのです。介護計画書を確認すると「誤えん性肺炎防止のために口腔ケアを徹底する」と書いてあります。相談員は「計画書はあくまでも目標を書いているのであって、口腔ケアの回数を言っているではありません。全ての要望に応えていたら施設業務はパンクしてしまいます」と理解を求めましたが、娘さんは納得してくれません。

介護計画書の記載内容は契約条項である

■ 介護計画書の内容は目標ではなく約束

介護計画書は契約書ですから、記載したことを実行しなければ債務不履行、つまり契約違反となります。施設と利用者との間で締結される契約内容は、入所契約のみで決まる訳ではありません。通常入所契約を取り交わす時には、入居契約書と重要事項説明書に印鑑を押しますので、この2つの書類が契約書であると思っ



ますが、そうではありません。入所契約書や重要事項説明書は、どの契約者にも共通する一般的事項しか記載されていません。施設の個別の利用者にどのようなケアを具体的に提供するのかは、介護計画書に記載されて初めて明らかになるので、契約書の一つといえるのです。したがって本事例のように、「誤えん性肺炎防止のために口腔ケアを徹底する」と記載した場合、他の利用者と同じ回数では徹底したことにならず、少なくとも他の利用者以上の口腔ケアを約束したとみなされてしまいます。

■ あいまいな記載や目標はトラブルのもと

介護計画書は契約書の一つと捉えると、本事例のように「口腔ケアを徹底する」などのあいまいな表現は極力避けなければなりません。自分の親に手厚いケアをしてあげたいのは、子として当然のことですから、要求がエスカレートする可能性もあります。また、ケアプランにありがちな「援助目標」などについても、慎重な記載が必要です。

あるケアマネジャーが、本人が希望しているからという理由で、「年内にご主人の墓参りに連れて行く」と計画書に記載して問題になりました。ケアマネジャーが介護主任に相談もせず、独断で記載してしまったからです。介護主任は「ほとんど寝たきりで外出には危険が伴うので絶対に無理だ」と主張します。幸い家族も「お墓は高い階段の上でありとても行けませんよ」と言ってくれたので、トラブルにはなりません。

また、あるデイサービスでは、転倒骨折事故が起きた時に家族から「通所介護計画書に“歩行は常時見守りが必要”と書いてある。見守りをしてくれなかったから転倒したのだろう」と事故の責任を追及されてしまいました。契約書の記載には十分な注意が必要です。

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・高橋 TEL 03-5789-6456

監修：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[®] Ⅱ
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882