

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

ショートステイの異食事故、家族から異食癖の情報はない

■ ショートの初回利用で認知症の利用者が浴槽洗剤を異食

Xさん（女性78歳）は、身体に障害はありませんが認知症が重い利用者です。同居している息子さんの都合で、初めて老健のショートステイを利用することになりました。入所の2日前に相談員が居宅を訪問し、Xさんの心身の状態や介助方法などについて確認をしました。この時、面談した相談員は「お母様は認知症が重く意思疎通は難しいのですね」と質問し、息子さんは「その通りです」と答えました。

ところが、入所の日にXさんは脱衣室に置いてあった浴槽洗剤の詰め替え用のボトルを開け、中身を全部飲んでしまいました。看護師の判断で救急搬送し、病院では胃の洗浄をしましたが、その後も経過観察のため入院となりました。病院に駆けつけて来た息子さんに対して、老健の事務長が事故についての説明をした際「お母様に異食癖があるとはお聞きしていなかったの、注意していませんでした。事前にお聞きしていれば防げたのに残念です」と伝えました。すると息子さんはムツとした表情で「認知症で言葉が理解できないか？と聞かれたから、そうだ、と答えたが、他には何も聞かれていないじゃないか。」と不満を口にしました。しかし、その後も老健では、過失はないものと判断し補償などの積極的な対応をとらずにいたところ、しばらくした後息子さんは市に苦情申立を行いました。

家族は利用者の異食癖を事前に申告する義務があるのか？

■ 異食癖を申し出なかったのは家族の落ち度か？

老健側は「家族から異食癖の申告がなかったため事故が防げなかったのだから、施設の落ち度ではない」と主張しているのに対して、家族は「聞かれなかったのだから答える必要はない」と主張しています。家族は施設の相談員から尋ねられなくても、利用者の異食癖について、事前に申告する義務があるのでしょうか？



正解は“N o”です。家族は施設から尋ねられなければ、利用者の異食癖について自ら積極的に申告する義務はありません。なぜなら、運営基準にはそのような旨が定められているからです。「介護老人保健施設は、入所申込者の入所に際しては、その者に係る居宅介護支援事業者に対する照会等により、**その者の心身の状況、生活歴、病歴、指定居宅サービス等の利用状況等の把握に努めなければならない**」と記載されています（※）。

そのため、本事例で事前に異食癖の情報が無かったのは、利用者の心身状況の把握について不足であった相談員の落ち度であり、家族の責任は問えないこととなります。

※介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準第8条3項

■ 相談員が家族から聞き出す認知症利用者のリスクとは

そもそも認知症が強く強いBPSDがあるような利用者に対して、家族が積極的にBPSDについて情報を提供することは少ないと言われています。「うちの母はたくさん問題行動があつて・・・」などと言ってしまったら利用に影響するかもしれないと考え、聞かれたいことは言いたくないのです。したがって、相談員は失礼がないように、利用者のBPSDについて正確にヒヤリングを行い、認知症利用者のBPSDのリスクについて把握しなければなりません。ある相談員が作った情報把握マニュアルには次のような聞き出し方が書いてありました。

失礼なことをお聞きして申し訳ありませんが、お母様は食べられないものを口に入れてしまうことはありませんか？家からいつの間にか居なくなって帰れなくなったことはありませんか？急に興奮して家族や他人に暴力を振るってしまうことはありませんか？

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・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 SEMPOSE[®] J
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882