

介護事業者の事故対応

立て続けにトラブルになる家族対応が難しい事故

—原因不明の骨折と原因不明のアザ—

■一人で対応する時の方法は？

特養でほぼ寝たきりの利用者Bさんの娘さんが、面会時に拘縮のある左上腕骨に腫れを発見し、受診すると骨折(螺旋骨折)していることがわかりました。事故原因の説明を迫る娘さんに対して、施設は「職員に聞き取り調査をしたが分からない」と回答し、娘さんは「虐待かもしれない」と市に苦情申立をしました。市からは「骨折の原因をきちんと説明するように」と指導されましたが、Bさんが退院した翌日の朝に再び事件が起きました。Bさんの顔面の左に大きな内出血のアザが見つかったのです。娘さんは「やっぱり職員の虐待しか考えられない」と言い、警察に連絡したため警察官が事情聴取にやってきました。市からは「市が独自で調査に入る」と通告してきており、娘さんは「第三者に調査を依頼する」と言っています。施設長は心身の疲れから入院してしまいました。

それぞれに適切な対応をしていればトラブルは起こらない

[事例から学ぶ対応のポイント]

■運悪くトラブルになりやすい事故が連続したが・・・

原因不明の骨折への説明に窮しているうちに、原因不明の顔面の内出血が起これば、施設に対して疑惑を持つのも仕方ありません。家族対応が難しい事故が運悪く重なったことから、警察まで巻き込むトラブルへとエスカレートしてしまいました。しかし、どちらの事故も適切な対応をしていれば、トラブルは防げる事故なのです。では、それぞれどのように対応したら、家族トラブルを避けられるのでしょうか？



■原因不明の骨折への対応

「寝たきりの利用者がいつの間にか骨折していた」という事故が起きますと、家族は「どのように骨折したのか」と調査を要求するでしょう。施設は職員に心当たりがないか聞き取り調査をしますが、調査をしても事実が判明することは期待ができず、家族に「調査した分からない」と回答することになるでしょう。そうすると、家族は納得せずトラブルに発展してしまいます。しかし、次のように対応すればトラブルを避けられるのではないのでしょうか。「骨折が判明した」と病院から施設に連絡が入った際は、すぐに施設長が病院に駆けつけて、家族に次のように説明します。「お母様ご自分で動いて骨折することはほとんどありませんから、今回の骨折事故は介護職員が介助中に骨折させた可能性が高いと考えられます。今回の事故は私共でできる限りのことをさせていただきます。この度はご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした」と。この説明で納得しない家族はほとんどいないでしょう。

■原因不明の傷やアザへの対応

寝たきりの利用者であれば、職員の介助中にできた傷やアザの可能性を調査します。この時、各職員の介助方法について綿密な検証が必要になります。介助中にできた傷やアザと推定できれば、防止策を説明して理解を得ます。家族への説明には必ず右の表を使用します。

傷の形状	他物との接触の仕方
擦過傷(広く浅い)	ザラザラしたものに擦れたために、皮膚上に広く細かく傷付く。
擦過傷(線状に浅い)	先の尖ったものに軽く触れたため皮膚が細長く浅く傷付く。
裂傷(線状の深い傷)	尖ったもので強く引っ掻いたため皮膚がえぐれ、皮膚が剥離も起こる。
裂傷(裂け傷)	打撃・ねじれ・皮膚の引きつりなどにより皮膚が裂ける。皮膚の剥離も起こる。
切創(切り傷)	ナイフなどの鋭利な刃物で切ったために傷で創面が滑らか。
刺し傷	針などの尖ったもので刺されたために、皮膚に細い穿孔ができる。
内出血の形状	他物との接触の仕方
小さくくっきりしている	先の尖ったものに衝突してできた内出血、皮下の浅い部分が出血する。
広くぼんやりしている	丸みのあるものに衝突してできた内出血、皮下の深い部分が出血する。
比較的細くくっきりしている	挟んだり、つねるなどしてできた内出血、皮下の浅い部分が出血する。

自発動作が旺盛な利用者であれば、本人の生活動作の中で傷やアザがつく可能性を検証します。いずれの場合も、施設側の原因推定に納得が得られなければ、外科の医師などの専門家の意見を伺います。事故原因の検証や医師への意見聴取には、傷やアザの写真が必ず必要になりますので準備しておきましょう。

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・佐伯
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 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882