

介護事業者の事故対応

グループホームの外出レクで行方不明事故

—なぜ職員だけで探すのか？—

■一人で対応する時の方法は？

グループホームの外出行事として、有名な神社にお花見に出かけました。出発した時は曇天でしたが、到着すると小雨が降って来て、傘をさして参拝することになりました。職員3名と利用者5名（うち1名は車椅子）で参拝し、送迎車に戻ろうとすると、Mさんが見当たりません。職員2名で境内全域を探しましたが見つからず、施設に連絡を入れ応援を呼び、境内を徹底的に搜索しました。午後5時10分に娘さんに連絡し警察への搜索願いを提出しました。翌日も早朝から市内を中心に搜索を続けました。また、施設では写真入のチラシを作成し配布し、午後11時半まで法人職員総勢10組20名で搜索するも発見できませんでした。翌々日、午前9時に隣の市の市役所の駐車場で職員が発見し、病院に救急搬送を行いました。ケガもなく、自宅戻ることができました。

発見の翌々日に施設長と課長が果物とお見舞金を持参し、利用者宅を訪問し、治療費などの支払いを申し出ますが、利用者の娘さんは「そんなことでは気が済まない」と怒りを露わにしました。その後施設長と課長が何度も訪問し、最終的には賠償金の他に施設独自で見舞金を上乗せして支払うことを提示し、娘さんの了解を得て示談となりました。

行方不明発生時の搜索手順はあらかじめ決めておく

[事例から学ぶ対応のポイント]

■職員配置は事故原因ではない

施設長はこの事故の発生要因を「職員配置が足りなかったことだ」と分析しました。5名の利用者（1名は車椅子）に対して職員3名では少ないので、人数を増やすべきだったというのです。しかし、本当にそうでしょうか？では職員を何名に増やしたら事故は防げたのでしょうか？



介護職員は自分たちの見守りによって、全ての事故を防ごうと努力をしていますが、事故が起きると職員数が足りなかったという考えをしてしまう事があります。この事故では、職員配置の問題より「なぜ小雨の中、混雑している神社に行かなければならなかったのか」ということの方が問題なのです。外出行事は施設内とは環境が異なり、天候などの外的な条件に著しく左右されます。本事例の事故原因の第一は、「わざわざ小雨の中、人混みに出かけたこと」だったのです。

■なぜ職員だけで搜索するのか？

次の原因は、職員だけで3時間も探していたことです。人出の多い混雑した神社で、職員2名（1名は他の利用者の対応）で認知症の利用者を探し出せる訳がありません。たとえ、天候などの外的な条件が悪くなくても、職員が利用者を見失うというミスは起こり得るため、もっと有効な対応方法を決めておかなければなりません。具体的には、神社の管理事務所などの係員に応援を求めたり、放送を使って呼び出しをすることを決めておけば良いのです。

■外出行事中だけ利用者に目印を付ける

私たちは、幼児を連れて遊園地に行ったら子供を見失ってしまったら、管理事務所に行って迷子の呼び出しをしてもらいます。この時、子供が誰から見ても判別できる特徴がある服を着ていると、発見が早くなります。同じようにグループホームの外出行事でも、利用者に特徴のある服を着てもらえば、施設内放送で呼び出しを行った時に見つかりやすくなります。グループホームの外出行事の時に、「〇〇グループホーム」というワッペンを付けにくいため、利用者本人が抵抗なく付けられ、また尊厳を損なわないような工夫をすれば良いと考えます。あるグループホームで行事参加者に、「式典の来賓の胸に付ける胸章リボン」を付けたところ、「何の行事ですか」と周囲から尋ねられたという話がありますが、人を探すとき目印になるものであれば良いのです。

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・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 SEMPOビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882