

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

長期間面会中止が続いた後の家族トラブル

■「認知症がひどくなった」と激怒した家族

Mさん(88歳・女性)は特別養護老人ホームに入所している、認知症がある利用者です。昨年4月に新型コロナウイルス感染症対策のため面会が中止となり、楽しみにしていた息子さんとの面会ができなくなりました。昨年6月、第一波が収束した後一度だけ施設の窓越しに面会することができましたが、以降は再び感染者が増加し面会ができなくなりました。その後息子さんは、オンライン面会ができないかと尋ねましたが、「環境が整っていない」と断られてしまいました。2021年1月に再び面会が再開となり、施設を訪れた息子さんはMさんに面会して驚きました。以前は息子さんの顔を見ると嬉しそうに笑顔を向けてくれたMさんが全く無反応だったのです。息子さんは「認知症がひどくなっている。私のことも分からない。職員が、まめに話しかけてくれなかったからではないか」と激怒しました。

面会ができないことで起こるトラブルに備えるには？

■ 予想されるトラブルとは？

長期間家族との面会が中止された後に、面会が再開されれば、様々なトラブルが予想されます。まず、長期間家族の目に触れなかったことで、徐々に起こる通常の変化が家族にとっては非常に大きな変化に映ります。また、実際に感染症対策によって利用者の生活は変化しましたから、その影響による従来には無い変化も家族には理解できないかもしれません。



オンライン面会や窓越し面会などを行って、家族に利用者の様子を伝えている施設であっても、新型コロナウイルス感染症対策期間中、一度も面会をしていない家族がいます。面会再開前に、長期間面会ができない家族をリストアップして、再開前に準備をしておかなければなりません。では、長期間家族と面会ができないことで、どのようなトラブルが想定されるのでしょうか？実際に起きた面会再開時のトラブルを参考に、対策を考えてみましょう。

■ 面会再開時に起きた家族トラブル

「痩せたようだ、体重が減ってるだろう、ちゃんと食べさせているのか？」
 「腕に傷のようなものがある、ケガしたのか！虐待されたんじゃないのか？」
 「認知症が進んで息子の私に分らなくなってしまった、ちゃんと話しかけてるのか？」
 「目ヤニが付いていた、身だしなみがだらしない、ちゃんと毎日起こしているのか？」

■ 利用者の様子をどのように家族に知らせたら良いか？

上記の面会再開時のトラブルの事例は、長期間一度も面会ができなかった家族とのトラブルです。1年間、両親や親族との面会ができないことは家族側にとっては大きなストレスであり、面会再開時に不満となつて一気に表れたのかもしれません。

ある法人で面会中止期間中一度も面会できていない家族数を調べたところ次の通りでした。

A特養:12名(100床)、B特養43名(100床)、C老健4名(100床)、D特養7名(29床)、Eグループホーム:3名(18名)

この法人では、面会中止期間中も全ての施設でオンライン面会を家族に提案しましたが、接続機器などの関係で利用できない家族も居たのです。各施設では毎月請求書に写真付きのお手紙を同封して、家族に様子を知らせる取組をしていますが、それだけで十分に伝わる訳ではありません。

ワクチンの接種が始まって、すぐに通常的面会再開になるとはいかず、この法人では面会再開に向けて利用者の様子をお伝えする取組を進めています。

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