

# 介護事業者の事故対応

## 介護に無関心な息子からの執拗な責任追及

—無関心な家族ほど理解が難しい—

### ■「母の死に疑問がある」という息子

Hさん(96歳女性)は、1年前に特別養護老人ホームに入所した要介護5の重度の利用者です。入所当時から、息子は介護に無関心でほとんど来所しませんでした。ところが、入所後半年ほど経過した頃から、Hさんは食欲が衰え低栄養となり嘱託医が経管栄養を勧めました。息子さんが胃ろうを拒否したためHさんは経鼻経管となりました。医師はムンテラで息子さんに、「栄養が改善すれば元気になりますよ」と話しました。しかし、その後Hさんは、身体機能が低下し息子さんが来所しても、うつらうつらしていることが多くなりました。経管栄養にしてから3か月後のある日、Hさんは突然SPO2が低下して救急搬送され、肺炎と診断され6日後に亡くなりました。息子さんは、「母の死に疑問がある。面会時に意識が無かった。もっと早く病院に搬送すべきだった」と言うのです。施設長は翌日、嘱託医や看護師の意見を聞き「お母さまの低栄養は改善していたようだった」と連絡しました。Hさんが亡くなられてから1か月がたってから、息子さんから施設長に、「母の死は施設が早期に病院に搬送しなかったことが原因で、施設の落ち度だと考えている」と申し出がありました。さらに、1か月後に息子さんの代理人という弁護士から、「鼻腔経管の管理状況、経管栄養の注入方法、救急搬送前のバイタル値などの資料を公開して欲しい」と文書で申し出がありました。

## 関わりの少ない家族ほどよりていねいな説明が必要

### ■施設は利用者の身体機能に関わる情報などを詳しく説明する義務があるか？

入所施設では、親の介護に無関心で面会にもめったに訪れない家族に対して、説明しても理解してもらえないだろうと考えて、利用者に関する説明が不十分になる傾向があります。ある意味で、介護に関心が無い家族＝施設に非協力的＝施設に対する理解が低いので詳しく説明しても意味がない、と考えている場合もあるでしょう。確かに、介護に熱心な職員からすると、心情的にはそのような気持ちになるのも理解できます。



しかし、トラブル防止の観点から考えると、それは正反対なのです。介護に無関心な家族は、様々な誤解をして施設とトラブルを起こす可能性が高い傾向にあります。逆に介護に熱心な家族(施設に協力的)より、十分な説明をしておかなければ思わぬ誤解から大きなトラブルにつながることもあるのです。

### ■説明不足が招いた疑惑

本事例のトラブルの最も大きな原因は、「母親の死に疑問がある」という重大な問題を提起されているのに、施設長に重大性の認識が薄く、特に対応をしていなかったことです。息子さんは「面会時にいつも眠っていたので、その時点でもう病院に搬送すべき状態だったのに、施設の対応が遅れた」と主張しています。低栄養が改善したことは、アルブミン値などのデータで説明できますし、生活機能についても介護記録や看護記録を明示して、利用者の健康状態が良好であったことを説明すれば誤解は解けたはずですが、この施設長の対応にも「無関心な息子が的外れなことを言っている」という気持ちがあったのではないのでしょうか？

また、利用者が経管栄養になって生活機能が低下しても、施設側から見れば“よくあること”であり、経管栄養の利用者が肺炎で搬送されることも、珍しいことではありません。しかし、施設の職員たちは自分たちにとって日々起こる利用者の変化が普通になってしまっていて、家族の目にはどう映るのか？という視点がなく、息子さんへの対応を誤ったことで、息子さんは弁護士に相談し、弁護士は息子さんの主張とは異なる、「経管栄養管理の不備」という他の攻め口を見つけてしまったのです。

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・窪田  
TEL 03-5789-6456

担当課支社・代理店