

事例から学ぶ

相談員のための

トラブル対策

NEWS

キーパーソンと身元引受人、どちらを優先すべきか？

■ 転倒骨折事故がなぜ大きなトラブルに発展したのか？

特養の利用者Aさん(男性90歳)は、認知症があり、徘徊をするため見守りが難しく、時々転倒しているところを発見されます。ある時、Aさんは徘徊中に転倒して大たい骨を骨折し、手術をすることになってしまいました。施設では、できる限りていねいな説明に努めたこともあり、キーパーソンである身元引受人の奥様は「ご迷惑をかけて申し訳ありません」と理解を示してくれました。

ところが、事故後に突然Aさんの長男が施設にやって来て、「事故の説明に納得できない。きちんと見守ってくれば事故は防げたはずだ」と、強い口調で抗議をされました。その後、相談員は施設長に相談し、「治療費ではなく見舞金を支払う」という対応方針を奥様に伝えました。奥様は「お世話になって申し訳ありません」と言って、施設の申し出を受け入れてくれました。ところが、その1週間後にAさんの長男から市に苦情の申し立てがあったと連絡が入りました。苦情申立書で長男は、「施設は強くモノが言えない妻にばかり説明している」と不満を述べていました。

重要事項の説明については身元引受人を優先する

■ なぜ長男は施設に不満を持ったのか？

通常、入所施設では、緊急連絡や日常連絡の窓口(上記の事例では長男の奥様)をキーパーソンと呼んで日常的な対応を行っています。しかし、このキーパーソンがその利用者の処遇や生活に関する重要な決定ができる決定権者であるとは限りません。

キーパーソンが利用者の子供であるなど、直系の親族であればキーパーソン＝身元引受人＝決定権者となり、その人を窓口どんな話をして構いません。しかし、本事例のケースのように、息子さんは働いていて、日常では施設への対応は難しく、日常対応を行うキーパーソンは、息子さんの奥様になります。このようなケースでは、施設職員とキーパーソン(奥様)は人間関係が築きやすく、何かあった際も施設の対応に理解を示してくれます。

ところが、今回のような骨折事故となると日頃は登場しない長男が登場して話がややこしくなることがあります。たぶん、本事例の長男は「なんでこんな重要なことを施設は妻にばかり話すのだろう?」「なぜ、俺を無視するのか!」と感じたのではないのでしょうか?

■ キーパーソンと身元引受人が異なる場合の対応

キーパーソンと身元引受人が異なる場合、事故の過失や補償などの重要な事柄は、キーパーソンだけではなく身元引受人(上記の事例では長男)に対して、ていねいに説明しなければなりません。事故だけでなく、その他の重要な事項についても、日頃あまり接触のない身元引受人への対応が必要になります。ついつい日頃接しているキーパーソン頼みになってしまうと、身元引受人から見れば「施設は都合の良い相手ばかりに説明している」と受け取られます。では、どのような場合に身元引受人と直接対応した方が良いのでしょうか?

次のような事柄は身元引受人へのていねいな説明が必要ではないのでしょうか?

・ターミナルケア ・体調や身体機能の著しい変化 ・病気の治療方針 ・長期入院による退所 ・事故
・金銭管理 ・要介護認定申請 ・感染症による面会制限 ・施設利用料自己負担金の変更 ・介護計画やケアカンファレンス



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