

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

ショート初の初回利用で行方不明、家族が情報を隠した

－利用前のリスクアセスメントの方法－

■「過去にショートの利用で事故などはありますか？」

軽度認知症の女性利用者Tさんは、地域のいくつかのショートステイを利用していますが、初めてS苑のショートステイを利用することになりました。相談員が事前に居宅を訪問し、娘さんにTさんのケアについてお聞きしました。相談員が娘さんに「過去にショートの利用で事故などはありますか？」と尋ねると、「ありません」との回答でした。

ところが、ショートステイ利用初日、同行して来た娘さんが帰ると急にTさんが不穏になり、施設内をあちこち歩き回り、1時間後にはTさんの所在が分からなくなってしまいました。施設では娘さんに連絡した後に、警察にも手配して搜索すると、その晩、1キロ離れた国道で倒れているところを発見されました。Tさんは救急搬送され、大腿骨骨折で1ヶ月の入院となりました。その後Tさんは他のショートステイでも3度も行方不明になっていたことが分かり、施設では娘さんに「Tさんについて尋ねた時に、過去の事故について情報を提供してくれなかったので、今回の事故を想定するのは難しい」と説明しました。

認知症利用者のリスクを家族から詳しく聞き出すには

■アセスメント不足による事故

本事例の他にも、認知症利用者固有のリスクのアセスメントが不足していたために様々な事故が起きています。例えば、認知症利用者の異食癖のアセスメントを怠ったために、浴槽洗剤を異食して救急搬送されました。その際、息子さんに「異食癖を言ってもらわなければ困る」と伝えると「そんなこと聞かれなかった」と言われました。家族は自分から申し出なければならぬのでしょうか？



施設は自らの責任できちんと利用者のリスクを聞き出さなければなりません。なぜなら、運営基準の8条3項に「介護老人福祉施設は、入所申込者の入所に際しては、その者に係る居宅介護支援事業者に対する照会等により、その者の心身の状況、生活歴、病歴、指定居宅サービス等の利用状況等の把握に努めなければならない」と規定されているからです。

本事例でも相談員が「過去にショートの利用で事故などはありますか？」と大変大雑把な聞き方をしていたため、施設が義務を怠ったとされてしまいます。認知症の利用者を介護する家族は、介護サービスの利用で迷惑をかけることを恐れて、なかなか積極的には答えてくれません。では、どのようなリスクに対してどのような情報をきちんとアセスメントすれば良いのでしょうか？

■暴力・異食・行方不明などのリスク

認知症利用者でも転倒や誤えんなどのリスクについては、家族から聞き出しやすいですし、ケアマネジャーからも情報提供があります。しかし、「他の利用者に対する暴力」「異食事故」「行方不明」などのリスクについては、聞かれなければ答えたくないのが家族の心情です。では、これらの認知症利用者固有のリスクについて、どのように聞き出せば良いのでしょうか？

認知症利用者のBPSDなどに関わるリスクについて、アセスメントシートを使用している特別養護老人ホームがあります。この施設でも過去に暴力行為がある認知症利用者のアセスメントを怠り、他の利用者へのケガをさせた経緯があり、このシートを作成したのです。ただし、このシートは家族に記入してもらうのではなく、相談員が携行し一つずついいいにヒヤリングをするためのシートです。質問の仕方も「大変失礼なことをお聞きして申し訳ありません。お母様は食べられない物を口に入れてしまうことはありませんか？いつの間にか家から居なくなって帰れなかったことはありませんか？」と、施設での生活のリスクに関していいいにお聞きしています。

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

担当課・支社 代理店