

介護リスクマネジメント・ニュース

－介護現場のためのお役立ち情報－

リスク説明書に印鑑をもらったのに事故がトラブルに

－防げない事故を理解してもらうには－

■「事故の責任を免れるためか！」と不信感を露わに

ある時、特養の相談員Mさんがリスクマネジメント研修会に参加し、懇意にしている他の施設の相談員Sさんと隣の席になりました。Mさんは、「転倒や誤えんなど防げないような事故で家族トラブルになり困っている」と話しました。するとSさんから、「入所時に家族にも利用者のリスクを理解してもらうため、リスク説明書を取っている」と話がありました。

Mさんが施設に戻って施設長にこの話をすると、「先日も自立歩行の利用者の転倒事故でトラブルになった。これはいい取組だ」と、早速新規入所のKさんの家族にリスクを説明し、署名捺印してもらうことにしました。

2週間後にKさんが転倒して骨折したため、家族にリスク説明書を見せて「お母様に転倒のリスクがあることは事前にご説明した通りで、今回の転倒事故は不可抗力です」と話しました。すると息子さんは「転倒のリスクがあるという説明は受けたがそれがなんだ。印鑑を押させたのは事故の責任を免れるためだったのか！」と不信感を露わにして、市に苦情申立をしました。



防げない事故のリスクを家族に説明するには？

■賠償責任を免れる条項は無効

防げない事故について家族に説明して理解を得ることは、リスクマネジメントの活動の中でも大変重要な取り組みです。では、どのように説明して家族に理解してもらったら良いのでしょうか？本事例のように防げない事故を列挙して、書面で説明し「防げない事故委ついて納得しました」と署名捺印をもらうのは、適切な方法とは言えません。

なぜなら、消費者契約法によって、事業者と消費者との契約において事業者の賠償責任を免れる条項は無効とされていますし、このような約定をさせること自体が消費者軽視になるからです。では、どのように説明して家族の理解を得れば良いのでしょうか？

■リスクを伝えるにはコツがある

家族に防げない事故について説明して理解を得るには、次のようにコツが2つあります。①リスクだけを説明しても家族は聞かずに聞かれないので、必ず防止対策もセットで説明する。②事故を防ぐためには家族の協力が必要であることを具体的に説明する。

例えば、歩行に危険がある利用者が独りでトイレに行ってしまうのであれば、次のように説明します。「お母様は独りで歩行されると転倒の危険がありますので、トイレに行くときには職員に声をかけていただくようお願いしています」と。続いて転倒を防ぐために家族に協力を依頼します。「トイレに行く時には、遠慮せずに職員に声をかけるようにご家族からもお話して下さい」と。

このような内容のチラシを作り、入所前に家族に説明すると大変効果的です。



私たち介護職員は、入居者様の転倒防止に取り組んでいます
ご家族のみならずご協力をお願いします

| | |
|--|--|
| <p>ひとりせトイレに行く転倒するケース</p> <p>施設内のトイレで転倒してしまわれると、お母様の健康が心配です。転倒の危険を事前に説明していただくようお願いいたします。</p> <p>トイレに行く時は必ず職員に声をかけていただくようお願いいたします。転倒の危険が少ないが、トイレや入浴時の使用もお願いいたします。</p> | <p>※ご家族様へのおお願い</p> <p>介護職員に対する連絡からご自分でもトイレに行こうとする入居者様は、ご家族から連絡をいただくと、介護職員を呼ぶようお願いいたします。</p> |
| <p>入所後間もない時期に転倒するケース</p> <p>入所したばかりの期間は、施設の環境に慣れないため転倒の危険が高くなります。また、お母様の生活リズムの急変から転倒が多くなる入居者様もいらっしゃいます。</p> <p>※ご家族様へのおお願い</p> <p>入居されてしばらくは、ご家族からも歩行やベッド上の動作に気を付けて注意を喚起して下さい。また、施設で安全に歩行された方でも、お母様の健康が心配な場合は、ご家族から連絡をいただくと、介護職員を呼ぶようお願いいたします。</p> | <p>※ご家族様へのおお願い</p> <p>認知症や身体障害などがある入居者様に、お母様の転倒を予防するために、ご家族から連絡をいただくと、介護職員を呼ぶようお願いいたします。</p> |

動画セミナー(ショートバージョン)
も公開中です(約21分)

<https://youtu.be/16lse9BFTIQ>



「家族にリスクを理解していただくチラシ」をご用意しました。
ご希望の方は担当者へ問い合わせをお願いいたします。

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