

事例から学ぶ

相談員のための

トラブル対策

NEWS

キーパーソンにきちんと対応したのになぜトラブルに？

－キーパーソンと身元保証人が異なる場合の対応－

■なぜ息子は酷く憤慨したのか？

Aさんは認知症が重いショートの利用者で頻繁に徘徊します。ある朝食後に徘徊して倒れて大腿骨を骨折してしまいました。病院に駆けつけてきたキーパーソンの家族(息子の妻)に対して、相談員は「Aさんの行動を全て見守ることはできません」と理解を求めると、家族(息子の妻)は納得してくれました。

ところが、翌日Aさんの息子さん(施設に)やって来て、施設長に面会を求めましたが、施設長は公休だったため、代わりに相談員が対応しました。相談員は「奥様にもご説明した通り、私どももできる限りの対応をしました」と理解を求めましたが、息さんは「職員が注意していれば事故を防げたのではないかと施設長から説明を聞きたい」と話し、帰られました。

翌日相談員は施設長に相談しましたが、やはり結論は変わりませんでしたので、キーパーソンの奥様に電話でその旨を伝えました。ところが、翌日の昼休みにAさんの息子さんから電話があり「責任者からの説明はどうなっているんだ」と憤慨されていました。施設長は「奥様にも説明させていただきましたが、徘徊中の転倒は防ぎようがないのです」と説明しました。その3日後、市の介護保険課から「Aさんの息子さんから苦情申立があった」と連絡が入りました。

事故の説明はキーパーソンより身元引受人を重視

■「なぜ私より妻に連絡をするのか？」

通常、施設では入所契約締結時に実子などの身近な家族を身元引受人(保証人・代理人など)として契約書に記載し、署名・捺印を求めてきます。身元引受人とは、利用者の代理人や保護者の役割を担っている家族で、通常ほとんどの場合、利用者の配偶者や実子になります。

一方で、施設はそれとは別に緊急連絡先の人の届け出も求めます。そして、この緊急連絡先の第1番目に名前が載った人をキーパーソンと呼んで、日常の細々した連絡の窓口指定すると共に、体調急変や事故など緊急連絡もこのキーパーソンへ行っています。

身元引受人とキーパーソンが同じ人であれば問題はありますが、本事例のように身元引受人とキーパーソンが異なるケースもあります。長男は一家の生計維持者であり、利用者の処遇に決定権を持つ身元引受人になりますが、日常的に施設に対応するのはキーパーソンの奥様です。奥様は日常的に施設と関わるため施設の事情にも理解度が高く、施設にとっては対応しやすいのですが、これが落とし穴になります。

■事故直後は過失の説明を控える

本事例のようにキーパーソンの奥様との人間関係を重視して信頼関係を築いても、いざという時重要な決定を行うのは身元引受人のご主人であり、この信頼関係はあまり役に立ちません。それだけでなく、事故の補償という重要な説明を“施設に対して強くモノが言えない立場のキーパーソン”に対して行っていることは、決定権者である身元引受人のご主人はヘソを曲げてしまうこともあり、キーパーソンとの信頼関係が逆効果になってしまうのです。

施設に限らず介護事業者は、往々にして介護に関わらない家族よりもキーパーソンとのやりとりをメインにする傾向があります。しかし、実子である身元引受人は「関わらない」のではなく「関わりたくても関われない」のかもしれない。事故後の家族対応では、事情が良く分かっていて理解度の高いキーパーソンばかりに対応しがちですが、決定権者である実の子の存在を忘れてはいけません。



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