

事例から学ぶ

# 介護事業者の事故対応

## 認知症利用者の痛みの訴えを無視してトラブルに

- 5日間も骨折を放置 -

### ■ご主人が「大丈夫だろう」と言った

Hさんは特養に入所している要介護5でほぼ寝たきりの、85歳の女性利用者です。近所に住んでいるご主人が、毎日のように面会にいらっしゃいます。ご主人は腰の低い方で「いつも妻がお世話になって」が口癖で、施設や職員に対して不満を言ったことがありません。

ある時、Hさんのオムツ交換の介助をしよとして身体を反転させると、Hさんが「ううっ」とうめき声を上げました。職員が「どうしたのかしら、どこか痛むのかしら」と話しました。すると、そばに居たご主人が「いつものことだから大丈夫でしょう」と言い、そのままになりました。3日後に左上腕が腫れていますことに気付いた介護職員が、看護師に伝えると「しばらく様子を見ましょう」と言われましたが、腫れが引かないため、5日後に受診したところ、左上腕骨の骨折と診断されました。

息子さんから、「本人が痛みを訴えたのに5日間も放置したのは許せない」と、抗議がありました。施設長は「ご主人が“いつものことだから大丈夫”と言われたので、受診しませんでした」と説明しました。しかし息子さんは「父だって88歳だ、高齢の父の言うことを真に受けるなんて介護のプロとしてどうなのか」と市に苦情申し立てをしました。

## 痛みの訴えは最も重要な生命の危険のサイン

### ■痛みの訴えは命綱

本事例のトラブルの原因は2つあります。一つ目は「痛みの訴えは絶対無視してはいけない」というルールがなかった事です。体調急変なども含めて痛みの訴えは生命の危険の兆候かもしれないと考え、「万が一体調急変ということもありますから」と家族を説得しても受診すべきでした。痛みの訴えは、利用者や患者の命綱なのです。



トラブルの原因の二つ目は、高齢のご主人の「大丈夫」という判断を鵜呑みにしたことです。高齢になれば判断力が低下しますし、重大性の認識も低下することが考えられます。このケースのご主人のように、日頃から、穏やかなご家族の場合は、介護職員に余計な負担をかけないようにと気を使う場合も考えられます。痛みは最も重要な訴えであり、これを無視したために大きなトラブルになった事例は数え切れません。

### ■痛みの訴えは絶対無視してはいけない

痛み訴えは認知症の有無にかかわらず絶対に無視してはいけません。「どこも痛くないのに痛い！」と何十回も言う人がいていちいち取り合っていられません」という介護職員もいます。このような場合は、家族に痛みの訴えの状態を伝えた上で、受診の必要性についての判断を家族にも関わってもらわなくてはなりません。この場合の家族というのは、身元引受人となっているキーパーソンのご家族です。

### ■毎日来所するご主人「大丈夫」には意味がない

このケースでは、身元引受人である長男は、「親父は高齢でしっかりした判断が出来る訳ないのに、それを真に受けて5日も受診を遅らせたのは、介護のプロとして大きな落ち度だ！」と言いました。確かにご主人も高齢ですし、毎日施設に来るような施設と親しい家族は、施設に対しても遠慮が働きます。むしろめったに訪問しないような家族の方が、施設に対して厳しいことが言えることもあり、頻繁に来所する親しい家族の発言には注意しなければなりません。

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

担当課・支社 代理店