

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

来所しない利用者に気付かなかったデイのスタッフ

ーデイに行ったはずがコンビニで保護ー

■ 来所時に送迎車降車後に行方不明に

Mさん(78歳女性)は軽度認知症の利用者で“デイサービスS”を週2回利用しています。近所の歯科医院で働いている一人娘と同居していますが日中は独居です。ある日いつものようにデイサービスの送迎車が来て、娘さんが送り出し、Mさんはデイサービスに向かいました。ところが、午後2時に勤務をしていた娘さんに警察から電話が入り、「Mさんが国道沿いのコンビニで保護された」と言うのです。

娘さんはすぐに警察に行き、Mさんに尋ねると「卵が無かったのでコンビニに買いに行った」と言いました。娘さんは、デイサービスに電話を入れ「なぜデイサービスに行ったはずの母がコンビニで保護されたのか？」と猛烈に抗議しました。デイサービスで調べると、来所時に送迎車から降車したMさんを運転手が確認した後、デイのスタッフで当日Mさんを見かけた者は居なかったことが分かりました。娘さんが「デイサービスの管理不足が原因だ」と警察に訴えたため、デイサービスでは「なぜ当日来るはずのMさんが来ていないことが問題にならなかったのか？」と、警察から事情聴取を受けました。

当日来所する利用者の出欠確認を徹底しよう

■ 来所時に居なくなることもある

どのデイサービスでも、来所時は最もバタバタする時間で、一人一人の利用者に目が行き届きにくくなります。利用者ごとに誘導するスタッフがあらかじめ決まっている訳ではなく、手の空いているスタッフが誘導しているのです。デイサービスが人通りがあるような歩道上で、送迎車から降車していれば通行人に紛れてMさんのような認知症の利用者が歩いて出ていってしまっても気付かないのです。



では、その後デイのスタッフはなぜMさんが来ていないことに気付かなかったのでしょうか？デイサービスは毎日利用者が入れ替わり、職員は何曜日に誰が来るかは覚えてられません。毎日利用している利用者であれば気付くかもしれませんが、Mさんのように週2回程度の利用者が見えなくても、不思議には思いません。では、その他の業務では居ない人に気付かないでしょうか？

■ 出欠確認を怠って禁固1年の有罪判決

幼稚園の送迎バスから園児を降ろし忘れて、車内に放置して死亡させる事故が何度も起きています。もちろん、送迎バスを運転していた運転手が降車者の確認を怠ったことが直接の事故原因なのですが、では幼稚園のスタッフは被害者が来ないことになぜ気付かなかったのでしょうか？園児来園後に園児の出席確認を徹底していれば、居ないことに気付き被害者を助けられたはずなのです。

知的障害者施設の降ろし忘れ死亡事故でも、出欠確認を怠って放置した施設職員が運転手とともに業務上過失致死の罪で1年の禁固刑の有罪判決を受けています。

デイサービスでは、日ごとの利用者表があり、これに則って当日来所後に出席確認をしなければなりません。大事な原簿となる利用者表も、送迎表、食事表、入浴介助表などで利用者名を管理し、前日にこれを照合して利用者を確認する作業をすれば、より確実に利用者の確認ができます。保育も介護も個別の利用者を大切にすることが、最も重要なこととは言ってもありません。福祉の事業を運営する者の責任として、「居ないことに気付かませんでした」は絶対に許されないのです。

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