

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

有名なお寺にアジサイ見物に行ったら行方不明に

－外出行事のリスクに備えよう－

■ 外出行事中に認知症の利用者がいなくなった

6月のある日、デイサービスさくらでは近所にある有名なお寺に、利用者6名と職員3名で紫陽花見物の外出行事に出かけました。朝は曇っていましたが神社に着くと小雨が降ってきたので、傘をさして紫陽花を見ながら人が混んでいる境内を歩きました。30分くらい経った頃、職員の一人が認知症のあるNさんの姿が見えないことに気付きました。すぐに2名の職員で手分けをして探しましたが見つかりません。職員はデイに連絡を入れて応援を呼び、3時間かけて周辺も検索しましたが見つからず、家族に連絡を入れて警察に捜索願を出しました。Nさんは翌日、隣の市のスーパーの駐車場で発見され、病院を受診しましたが、幸いかすり傷だけで大事には至りませんでした。翌々日デイの所長がNさん宅を訪問し、「職員の注意力不足と職員配置が不十分だったことが原因」と家族に説明して謝罪しましたが、家族は慰謝料を請求してきました。

なぜ職員だけで何時間も捜索していたのか？

■ 職員配置は事故原因ではない

この事故で、家族に謝罪した所長は「職員配置が不十分だった」と説明しました。つまり6名の利用者に対して職員3名では少ないので、人数を増やすべきだったのです。本当にそうでしょうか？では職員を何名に増やしたら事故は防げたのでしょうか？



介護職員は自分たちの見守りによって、全ての事故を防ごうと考えがちですが、事故が起きると“職員配置が足りなかった”といった指摘をしてしまいます。この事故では、職員配置の問題より「なぜ小雨の中人が混んでいる神社に行かなければならなかったか」という方が問題といえます。外出行事は施設内とは環境が異なり、天候などの外的な条件に著しく左右され、本事例の最も大きな事故原因は、「わざわざ小雨の中人混みに出かけたこと」だったといえるでしょう。

職員は外出行事先の選定の問題になると、「この地域だったら〇〇神社が有名だから」と、名所のような場所を選びがちですが、利用者はそんなことにこだわるのでしょうか？何十年も地域で暮らしていれば、名所など何度も訪れていて今更行こうと思わないかもしれません。外出行事はみんなででかける非日常が楽しみであり、場所はどこでも良いのです。

■ なぜ職員だけで捜索するのか？

次の原因は、職員だけで3時間も探していたことです。人出の多い混雑した神社で、職員だけで認知症の利用者を探し出すのは困難であり、時間が経てば経つほど遠くへ行ってしまいます。たとえ、天候などの外的な条件が悪くなくても、職員が利用者を見失うというミスは起こり得るため、もっと有効な対応方法を決めておかなければなりません。

具体的には、神社の管理事務所などの係員に応援を求めたり、放送を使って呼び出しをすると決めておくことも一つの案です。今回は、結果的に、すぐに発見できなかったことで、神社の外へ出て隣の市まで歩いて行ってしまい、翌日まで発見できず大きな騒ぎになってしまっています。行方不明の対策は見失わないことも大切ですが、見失った時どのように効果的な捜索ができるかにかかっていると看做してはなりません。

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