

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

本人が「大丈夫」と言うので受診しなかったら骨折していた

ー動転と遠慮で正確な申告ができないー

■「3日間も痛みを放置するなんて」

特別養護老人ホームの入所者Kさん(女性88歳)は、認知症が無い要介護4の半身麻痺の利用者です。3回にわたる脳梗塞の発作によって麻痺は重度ですが、頑張り屋で何でも自分でやろうとします。キーパーソンのご主人は腰が低く優しい方で、「いつも妻がお世話になります」が口癖です。

ある晩、介護職員が利用者の就寝介助で忙しくしている20時頃、Kさんの居室の前を通ると、Kさんがベッド脇の床に倒れていました。すぐに抱き起して「どうしたの？大丈夫？」と問いかけると「ポータブルトイレを使おうとして転んじやった」と言われました。さらに「痛くない？大丈夫？」と尋ねると、「大丈夫、痛くない」と言い、ベッドに戻ろうとするので手を貸しました。看護師に電話で報告し経過観察の指示を受け、キーパーソンのご主人にも連絡を入れ、「本人が大丈夫だと言っている」と伝えました。ところが、翌々日看護師が左上腕が腫れていることに気付き、病院を受診すると、左上腕骨の骨折と診断されました。駆けつけて来た息子さんに、Kさんが「痛くて夜も眠れなかった」と話したため、「骨折して痛みがあるのに、3日間も放置するなんて許せない」と大きなクレームになりました。

利用者の「大丈夫」という申告は信用してはいけない

■「痛くない？」と尋ねると「痛くない」と答える

本事例のトラブルでは、痛みを放置したことも問題ですが、転倒発生時の問診の仕方にも問題があります。お年寄りには転倒したショックで動転していて、直後には正確な容態の申告ができないことがあります。「大丈夫？痛くない？」と尋ねるとつられて「痛くないから大丈夫よ」と答えてしまう事があるのです。

本人が「ケガをしていない」と答えたことで、その後の経過観察も甘くなってしまうです。では、転倒した直後など容態を尋ねる時にはどのように尋ねたら良いのでしょうか？ある施設では、新任職員向けに次のように教えています。



■転倒事故を発見時の聞き取り

利用者が転倒した時は、直後と30分後に分けて2度痛みを確認する。痛みを問いつける時には、「大丈夫ですか？」「痛みますか（痛むところはありますか）？」と聞いてはいけません。「どこが痛みますか？」と3回尋ねて、痛む場所を一緒に探してください。本人が「大丈夫」と言っても、顔面や頭部の打撲があれば、受診の方針で対応する。

■ご主人が了解していれば良いか？

本事例では、キーパーソンのご主人が了解していたので、息子さんに「お父様も受診は必要ないと確認されました」と反論しましたが、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」と言われてしまいました。

次の事例のように、利用者や家族の申し出を受けてそのまま従っても、事故後にトラブルになるという事例がたくさんあります。利用者やキーパーソンや家族の意見も大事ですが、万が一のケースを想定して万全の対応を行うのがプロであり、問診の方法などもマニュアル化しておくといいでしょう。

例1: 転倒時に本人が受診を拒否したので受診しなかったら骨折していた(訪問介護)

例2: 「付き添います」と言ったのに辞退されたので付き添わず転倒(デイサービス)

例3: 夫が痛みの訴えを無視したので、受診させなかったら骨折していた。(施設)

例4: 送迎時「ここまでで良い」と門のところで断られたので帰ったら玄関前で転倒(デイサービス)

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店