

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

度を越えた転倒事故防止を要求するクレーマー家族**■「介護職は転倒防止のプロだろう」**

Mさん86歳は脳梗塞による半身麻痺で車椅子全介助の認知症の重い利用者です。入所前にキーパーソンの息子さんは、「車椅子から立ち上がるうとして転倒するので注意して欲しい」と繰り返しました。相談員は「近くで見守りを欠かさないようにします」と伝えました。ところが、入所して2週間後に立て続けに2度転倒し、息子さんは「なぜ転倒を防げないのか！」と介護現場の職員に大きな声で文句を言いました。更に施設長に「事故防止のプロなんだから転倒くらい防げるだろう。転倒防止の訓練をしてないのか！」と詰め寄りました。施設長は「もっと近くで見守るように指示します」と約束してしまいました。

ところが、その1週間後に3度目の転倒事故が起きました。車椅子でうたた寝をしていたMさんは、いきなり立ち上がり一歩も足を踏み出さずに前方に転倒したのです。近くで見守っている職員が駆け寄りましたが間に合いませんでした。Mさんは前のめりに転倒して額を強打し意識不明の重体、1週間後に亡くなりました。息子さんは「再三に亘って転倒防止を徹底するように言ったにもかかわらず、まったく努力をしていない」と、2,000万円の賠償金を請求してきました。

介護職は介護のプロであって転倒防止のプロではない**■努力しても訓練しても防げない**

まず、本事例の事故が努力して転倒防止の訓練をすれば防げるのかを検証してみましょう。株式会社安全な介護社で行った実証実験では、車椅子からいきなり立ち上がって一歩も足を踏み出さずに前方に転倒する場合、近く(1.5mの距離)に職員が居て駆け寄っても転倒を防げる確率はゼロでした。じっと見守っていても確率はゼロであり、どんなに努力して訓練をしてもこの事故は防げません。

見守りの方法	転倒防止回数
じっと見守っている	すぐに倒れる
	1歩踏み出して倒れる
見たり見なかったり	すぐに倒れる
	1歩踏み出して倒れる
作業をしながら	すぐに倒れる
	1歩踏み出して倒れる
合計	7回／30回 (23.3%)

■できないことを要求するのはカスタマーハラスメント

この事から、度を越えた転倒事故防止の要求をする家族には、その要求に従わず「あなたが要求する転倒事故の防止は不可能である」と説明しなければなりません。初めは自分の理屈を振りかざして要求してみて、これが拒否されないと分かるとドンドンエスカレートさせて来るのが、クレーマーの大きな特徴です。クレーマーは相手が拒否しない限り要求を押し付けて、相手が要求に応えられないと今度はそこを突いて責任を追及します。施設管理者は、この息子さんがエスカレートする前に釘をさして、それでも引き下がらない場合は、カスタマーハラスメントとして組織で対応していかなければならなかったのです。

■事故防止は付随業務である

施設長が最も対抗すべき重要な場面は、息子が「事故防止のプロなんだから転倒くらい防げるだろう。転倒防止の訓練をしてないのだろう」と要求してきた時です。そもそも介護職員は転倒防止のプロではありません。介護職員の本業は利用者を介護して生活を支えることであって、事故防止は本来業務ではなく付随業務です。契約上の安全配慮義務の範囲内でできることを考えるべきなのです。ちなみに世の中で事故防止が本来業務の職業は、ライフセーバー、ガードマンなどの事故防止業務だけで対価を得ている専業の職種の人たちだけなのです。

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋