

事例から学ぶ

## 相談員のための

## トラブル対策

NEWS

## 搬送先の病院で「なぜ施設長が来ていないのか？」と家族が激怒

## ■“いちにのさん”で身体を持ち上げた

Jさん(男性・95歳)は要介護5で自発動作が少ない寝たきりの利用者です。入浴介助は機械浴を使用して介護職員は二人一組で介助しています。ある時、利用者の身体をストレッチャーに移乗しようとして事故が発生しました。二人の職員は利用者の片側に立ち、利用者の身体の下に二人の手を入れて持ち上げ、「いちにのさん」と言ってストレッチャーに移乗しようとしていました。ところが、二人のタイミングが合わずバランスを崩して利用者は浴室の床に転落してしまっただけです。利用者は頭から床に転落し看護師はすぐに救急車を要請しました。

Jさんは意識不明の重体で、駆け付けてきた息子さんに看護師が事故状況を説明し、事故を起こした二人の職員が謝罪しました。

「どうしてこんなことになったんだ」と言う息子さんに対して、職員が「“いちにのさん”で身体を持ち上げたら息が合わずに落としちゃったんです」と説明しました。すると息子さんは「ふさげるな！“いちにのさん”で持ち上げるなんて危ないに決まってるだろ！」と激高し、「こんなひどい事故を起こしておいて施設長はどうしたんだ、来てないじゃないか」と施設長が来ていないことに不信感をあらわにしました。すぐに施設長が駆けつけて来て何度も謝罪しましたが、息子さんの怒りは収まりません。その後も「こんな乱暴なやり方をさせていた施設長の責任が重大だ」と、施設長への責任追及が厳しくなり、市に苦情申立をしました。

## 家族が怒った「こんなひどい事故とは」どんな事故か

## ■事故に関わった職員が病院に同行して良いか？

本事例が大きなトラブルになった発端は、事故直後に事故に関わった介護職員が不適切な説明を行ったことです。事故直後は家族はとてどもナーバスになっているところへ、こんな言葉遣いで説明されたら、家族の不信感は増し、怒り心頭になることでしょう。看護師が病院に同行し相談員が急行するのが、事故の救急搬送の鉄則です。



次のトラブル要因は家族がこだわった「施設長が病院に来ていない」ことです。本事例のように命の危険が危ぶまれるような事故では、施設の管理者が病院に急行していないことを家族から強く咎められます。家族の到着に間に合わず「現在施設長も急いでこちらに向かっています」と説明ができれば良いのですが、施設長が病院に急行するよう手配もされていないというのでは、家族は施設の誠意が著しく足りないと感じ施設管理者の責任感にも大きな疑問を持つのです。では、どのような事故で施設長は病院に急行すれば良いのでしょうか？

## ■被害者意識が最も高くなるのはどんな事故

家族の被害者意識が極めて高くなる事故とは、どんな事故なのでしょう？Jさんの息子さんが「こんなひどい事故を起こしておいて」と言った、「ひどい事故」のことです。家族の被害者意識が高くなる事故の条件は次の2つです。

- ①職員のミスの度合いが重く施設の過失が大きい事故
- ②被害者の容態が重篤な事故(重大事故・重傷事故)

つまり、これら2つの条件に当てはまるような事故が起きた時は、救急搬送先が決まった時点で、施設長の携帯電話に連絡を入れ救急搬送先に急行してもらうというルールにしておけばよいのです。とにかく迅速に病院に駆け付け、施設管理者の責任として事故の謝罪をていねいに行うことが重要なのです。

本事例でも、事故直後に施設長が病院に急行し、「このような大きなミスでお父様に重症を負わせたことについて、管理者としての大きな責任を感じています。大変申し訳ありません。お詫び申し上げます」と息子さんにていねいに謝罪していたら、家族の心情はどれくらい変わっていたのでしょうか？

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 山田滋

担当課・支社 代理店