

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

「転倒して骨折すると困るから歩かせないで」という家族
－それでも立ち上がろうとする－

■「転倒して骨折したら困る」という家族

認知症の重いYさん(女性78歳)は、3ヶ月前に自宅で転倒骨折し退院しましたが車椅子介助となりデイサービスを利用し始めました。デイサービスの利用開始時には息子さんとお嫁さんから「また転倒して骨折すると困る、絶対に車椅子から立たせないで」と強く要望がありました。デイサービスでは了解して受け入れましたが、Yさんは、しばらくすると立ち上がろうとするようになりました。車椅子ベルトで拘束する訳にもいかず、立ち上がると職員が駆け寄って支えていました。ある日職員が駆け寄りましたが間に合わず、転倒して顎を床に強打しましたが幸い顎の擦過傷だけで骨折は免れました。ところが、家族に報告すると「歩かせないでくれと頼んだのになぜ歩かせて転倒させたんだ。骨折したら治療費は全部払ってもらいます」と強い不満を表明しました。デイサービスでは「立ち上がって歩こうとする利用者を車椅子に座らせておくことはできない」と説明しましたが、家族は頑として聞き入れてはくれませんでした。

身体機能が回復すれば立ち上がるのは当然

■拘束できない事を家族に説明する

デイサービス利用開始の時点では、Yさんは外見的には歩行ができないように見えており、家族はそのまま車椅子介助で良いと考えたのでしょう。しかし、骨折が治癒してくると、一時的に低下した歩行機能は徐々に回復し、自然に立ち上がり、歩行するようになるのが一般的です。身体機能が回復すれば動作するようになるのは、当然のことで避けられません。

その上、Yさんは認知症があり「立ち上がると危険ですから・・・」という注意喚起も理解することは難しいでしょう。そのため、家族が言う「立ち上がらせないで」「歩かせないで」という要求は、当初から現実的に不可能な事だったのです。自らの意思で立ち上がろうとする利用者を座らせておくためには、車椅子ベルトで拘束するしか方法がありません。

デイサービスだけでなく入所施設においても、サービス提供開始時や入所時の利用者の身体機能をも後も変化しない(もしくは向上しない)ものとして受け入れてしまうことがあります。しかし、一時的に低下している生活機能は生活を取り戻せば自然に回復します。施設ではこの変化を予測し、Yさんが立ち上がり歩くようになると考えなくてはなりません。つまり、デイサービスでは「Yさんを歩かせないで欲しい」という家族の要求を受け入れてはいけなかったのです。

■「歩かせたくない」家族にはどのように説明すれば良いか？

再び転倒骨折させたくない考える家族に対して、デイサービスはどのように対応すれば良かったのでしょうか？まず、退院したばかりで歩行機能低下は一時的なものである可能性があり、通常では歩行機能が徐々に回復することをきちんと説明する必要があります。そして、自然に立ち上がり歩こうとするようになるYさんに対して「転倒するから立ち上がらないで」と強制することができないことを説明しなくてはなりません。もちろん、身体拘束が法令で禁止されていて本人の人権侵害になること、身体機能低下・廃用症候群につながり死期を早める可能性につながることも説明が必要です。

介護保険制度では、家族の介護負担の軽減も制度趣旨として重要であり、家族の要望に応えることも大切ですが、家族の要求するサービス提供方法が本人に弊害を生むようなケースでは、家族の要求によって利用者に生じる生活上の弊害を容認してはいけません。



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 森田・山口
TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店