

事例から学ぶ

相談員のための

トラブル対策

NEWS

「憶測で軽々しくものを言っははいけない」という施設長

■寝たきりの利用者がいつの間にか骨折していた

ある老人保健施設でほとんど寝たきりの利用者の骨折が判明しました。家族が面会時に左肩が腫れているのを発見し、受診してみると左上腕骨近位骨折と判明しました。家族は施設に対して「なぜ骨折したのか原因を究明して報告して欲しい」と主張し「誰かが乱暴に扱ったのではないか」とも訴えました。相談員は利用者の自発動作が乏しいことから、オムツ交換や体位変換などの時に骨折させた可能性があることを説明しようとしていました。

しかし、施設長は相談員に対して「憶測や推測で軽々しくものを言っははいけない。無責任だ。もし間違っていたら君が責任を取るのか！」と言い、推測に基づく家族への説明を禁じました。ところが、今度は家族から「左足の踝の上部に打ち身のような内出血がある。どこにぶつけたのか？やはり乱暴なケアをしているのではないか？」とクレームが入りました。現場の職員によく聞いてみると、「左足は良く動くことがあり本人も無意識に動かしているののでベッド柵にぶつけることはあり得る」との意見でした。しかし、施設長の方針は変わらず「憶測で説明してはいけない」であり、相談員も現場の主任も家族への説明ができませんでした。そうこうしている間に家族から「虐待しているのではないか？」と市へ苦情申立が上がりました。

事故状況が不明な骨折でも原因を推定して説明する

■転倒・転落事故の半数は事故状況不明である

「気付かない間に骨折していた」という事故が、寝たきりの利用者では時々発生します。どんな場面でもどのようにして骨折したのか事故状況は分かりませんし、事故原因を究明することも難しい事故です。では、このような事故が起きた時、施設長が言うように推測で事故状況を説明してはいけないのでしょうか？



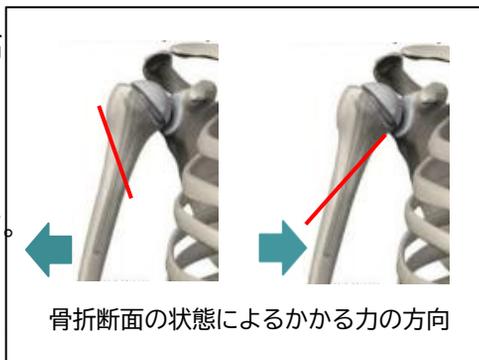
施設で“原因不明の骨折”と呼んでいる事故は、厳密に言うと原因不明ではなく、“事故状況が判明しないために原因究明が難しい事故”なのです。しかし、このような事故は他にもたくさん発生しています。例えば、認知症の利用者が夜中に居室で転倒した時、目撃者が無く、本人からも状況を聞けなければ事故状況は不明です。しかし、施設では事故状況を推定して、「居室で歩いて転倒した」と家族に報告をしています。転倒・転落事故の半数は憶測や推測で説明するしかなく、「憶測や推測でもものを言っははいけない」としたら、全て説明ができなくなってしまうのです。ですから、“原因不明の骨折”という難しそうな事故でも、どのような場面で骨折が起きたのかを推定し、その推定の根拠を明確にして家族に説明しなければなりません。

■事故状況を推定し事故原因を分析するのがプロ

本事例の骨折事故の状況を推定してみましよう。自発動作が極めて少ない利用者が骨折しており、介助中に骨折が起きた可能性が高いと推定されます。

では、どのような介助場面で起こりやすいのでしょうか？様々な介助場面を比較してみれば、体位変換と更衣と移乗の介助が骨折の可能性が高い介助場面と推定できます。

また、医師の意見を参考にして骨折場면을推定することも大切です。X線画像に映った骨折断面の状態から、どのような力で骨折したのか推定ができる場合もあります。このように事故状況が不明な事故でも、事故状況を推定し原因を究明しようとする姿勢を家族は評価してくれるのです。



骨折断面の状態によるかかる力の方向

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

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店