

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

**キーパーソンのご主人は納得したが次女の登場で一変！****■なぜ入所2ヶ月の事故が多いのか？**

Mさん(女性89歳)は、身体に重い障害はありませんが、認知症が重度で介助に拒否があるため注意が必要です。頻繁に来所して奥様の世話をするキーパーソンのご主人も、奥様の介護拒否を気にしていました。ある時、トイレ介助中に、いきなり介護職員を突き飛ばしたことで、Mさんも転倒して大たい骨を骨折してしまいました。相談員が事故状況をご主人に説明すると、「私も良く突き飛ばされていました」と不可抗力であることを納得してくれました。

ところが、たまたま実家に戻って来ていた次女が異議を唱えました。「介護職員が介助している時に転倒させたのだから、施設の責任は明白、治療費も施設が負担すべきだ」と言うのです。父親は次女に「お母さんは難しい人でいつもご迷惑をかけてるんだから」と介助の難しさを説明しようしますが、「お父さんは人が良過ぎるのよ。そんなことだから相手の言いなりになっちゃうじゃない」と言い譲りません。結局事故に関しては次女が対応することになってしまいました。

**高齢のキーパーソンは家族の中で発言権が弱い****■キーパーソン以外の家族は理解してくれない**

重大な事故が起きた場合、日常はあまり利用者の介護に関わっていない家族が、突然施設の事故対応に対して異議を唱えてくる場合があります。本事例でも、頻繁に来所するキーパーソンのご主人が納得してくれれば、事故は解決すると考えて対応していました。しかし、キーパーソンのご主人が施設に対して理解を示すほど、娘や息子などの家族から反発を招きやすいことも事実です。その理由は次の通り。



①キーパーソンが高齢の場合、娘や息子から見ると「頼りない高齢の親」と思われやすいこと。

②日常的に介護に関わっていない娘や息子は、利用者のリスクに対する認識が低いこと。

③高齢の配偶者は「施設に世話になっている」という気持ちが強く、施設に意見が言えないことがあるつまり、施設が全面的にキーパーソンに頼っていると、いざと言う時にキーパーソンより発言権の強い家族から異議が出て、キーパーソンとの間の信頼関係が役に立たない事態となることがあります。事例のように、キーパーソンの配偶者が施設を擁護するような発言をすると、娘や息子からは「だからお父さんは甘い」と一蹴されてしまいます。では、高齢の配偶者がキーパーソンの場合、どのように対応したら良いのでしょうか？

**■キーパーソン以外の家族とも人間関係を作る**

配偶者がキーパーソンと言う場合は、入所時に第2連絡先の家族とも接触して人間関係が作れるように依頼します。キーパーソンが病気で入院することも考えられ、利用者の生活に対しての役割を、他の家族に依頼しなければなりません。例えば、キーパーソンのご主人に「ご主人がご病気をすると奥様のお世話ができなくなりますから、その時にお手伝いいただけるようなご家族ともお会いできる機会を作っていただけませんか？」と、第2連絡先の家族とも会えるように依頼します。キーパーソンの配偶者は、いざと言う時自分の代わりにしてくれる最も信頼している娘や息子を選ぶでしょう。

そして、もしご主人が次女をいざという時のキーパーソンに選んだら「できれば一度次女様も交えて奥様の介護方法などについてご説明させていただきませんか？」と提案して、娘さんにも利用者への介護方針などを伝えます。また、定期的に利用者のご様子なども伝えて差し上げられれば、次女様と施設の信頼関係も築けます。家族関係が良好でない家族も増える中で、キーパーソンの家族だけとの信頼関係だけでは万全とは言えないでしょう。

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