トラクレに学ぶ

【2025年1月号】

介護リスクマネジメントNEWS

利用者の内出血に対するクレーム対応の事例

不十分なトラクレ対応が家族の不信感を増幅させてしまった。

サービス種別	入所施設	トラクレ種別	クレーム	発生場所	施設内
介護状況	不明	本人の状態	内出血		

ご利用者Aさんの状態

○Aさんは、当時88歳の女性で、要介護度は要介護4。
○脳梗塞の後遺症により左半身完全麻痺、右下肢は不全麻痺となっていた。また、失語症でコミュニケーションが十分に取れないことがあり、認知症も認められる。
○ Aさんは、食事・排泄・入浴・更衣など生活全般に介助が必要な状態であった。 日によって全身が強く緊張して痛みを伴うことがあるため、スタッフは声かけをしながらゆっくりと介助を行うよう心がけていた。

トラブル発生時の状況

○5月23日、Aさんは施設の車で介護職員Bが付き添ってかかりつけのクリニックに定期受診をした。当日は家族もクリニックで待ち合わせをして受診に同行した。
○受診の際、クリニックの医師より、「時間が経過しているが右胸部に内出血痕と腫脹、両脇下にも内出血痕がある」と指摘があった。職員Bは「移乗介助の際などにできたのではないか」と回答していた。
○受診後、クリニックの待合室で、家族があらためて内出血の原因について確認をした。この時職員Bは、「高齢者は血管がもろくなっているので、注意していても内出血が起こってしまうことがある」と回答した。
○5月24日、家族より施設に「これまで内出血が起こったことはなかったのに、今回突然起こったことに納得できない。原因を調べてほしい」と連絡があった。対応した管理者Cは、前日の受診の際の出来事について職員Bより報告を受けておらず、この時はじめて事の次第を知ることになった。
○管理者Cは、Aさんの介護の状況について職員に聴取を行った。Aさんには、週２回の入浴と朝夕の更衣を介助が行われていた。また、掻痒感の訴えがあるため看護師も定期的に皮膚観察を行っていた。しかし、誰も内出血に気づいておらず、介護記録の記載もなく、内出血の直接的な原因は判らなかった。
○5月27日、管理者Cは家族に対し、想定される原因として移乗時、体交時、更衣時に利用者に負荷がかかったのではないかと考えられること、今後の予防策として、利用者の状態変化に気づくよう各自が自覚すること、職員間で情報を共有し細心の注意を払って介助するよう指導していくことを伝えた。
○家族は、上記説明に納得せず、「内出血に気づかないのはおかしい。気づいていながら隠そうとしていたのではないか」と役所の介護保険課に苦情を訴えた。

皆さんで考えてみましょう！

Q．トラブル予防の観点から、何ができたでしょうか？

利用者の内出血に対するクレーム対応の事例

不十分なトラクレ対応が家族の不信感を増幅させてしまった。

今回のトラクレ事例の対応から学べることを考えてみましょう！

この事例の対応のポイント

今回のトラクレ事例の対応のポイントを3つあげてみました。これ以外にも様々なポイントが考えられると思います。みなさんも意見を出し合ってみてください。

ポイント①： 利用者のへのアセスメントと観察

- ●Aさんの身体状況を十分に把握したうえで介助方法の検討を行い、ご本人に合った介護サービスを提供できていたか。（筋緊張があるときの介助の留意点や服薬の影響による内出血の可能性など）
- ●クリニックの医師によるとできたばかりの内出血ではないとのこと。入浴介助や更衣介助、看護師による皮膚の観察を実施していた中で、目的意識を持ってAさんの身体状況を観察できていたか。

ポイント②： 家族への説明について

- ●クリニックから戻った職員がすぐに状況を報告し、家族から要望が出る前に、施設から家族に対して速やかに連絡し内出血の経緯について報告を行うべきではなかったか。
- ●家族の「内出血に気づかないのはおかしい」というという不信に対して、気づけなかった原因・理由を丁寧に説明し、誠意ある対応ができていたか。
- ●今後の予防策は、「各自が自覚する」、「細心の注意を払って介助するよう指導していく」といった、管理者よって示されたあいまいなものではなく、より具体的な対応策を示すべきではないか。

ポイント③：職員の育成・研修について

- ●クリニックの受診に同行した職員が医師や家族からの指摘事項を施設に戻ってから共有しなかったのはなぜか。トラブル・クレームへの対応フローが職員に共有されていたか。
- ●医師から内出血の指摘があり、施設から家族に報告がなければ、家族は当然虐待の疑いをもつことを想像できていたか。また、そういった職員のリスクへの感性を磨く研修などが行われていたか。

利用者に予想外なアクシデントが起これば、家族が心配し、その原因を知りたいと思うのは当たり前のこと。普段から、提供しているサービス内容の根拠を家族と共有し、トラブルがあった場合には、その原因と具体的な対応策を丁寧に説明するようにしましょう。！

<情報提供元>
東京海上日動ベターライフサービス株式会社
ソリューション事業部

◆許可なく、転送・転載・複写はご遠慮願います。