

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

**老健を退所したら居宅で自力移動ができなくなった****■ 四つ這い移動のリハビリプログラムは無い**

Mさん(女性93歳)は居宅では、四つ這いで移動しています。トイレも四つ這いで行き、用を足すことができます。特殊な移動手段ですが、認知症もないので家族も大きな負担はありません。ある時、娘さんが病気で入院することになり、Mさんは1ヶ月間老健に入所することになりました。入所時本人は四つ這い移動を希望しましたが、老健では、車椅子移動になってしまいました。

1カ月後娘さんが退院し、Mさんも自宅に戻ることにりましたが、帰宅してみるとMさんは四つ這いで移動ができなくなっていました。娘さんは自立度が低下したのは老健の責任だとして、無償で老健に入所させ、四つ這い移動のリハを行うよう要求してきました。老健では「四つ這いで移動」というリハビリプログラムは無いので、車椅子移動のリハを勧めますが娘さんは頑として譲らず「元の動作ができるようにすべき」と主張されました。根負けした老健では無償での入所を承諾しましたが、2週間後Mさんが四つ這いで移動ができるようになっても、娘さんは自分の病気を理由に「今は引き取れない」と退所を拒否し、無償の入所が継続することになってしまいました。

**クレームの解決手段として無償入所は絶対に避ける****■ クレームや事故の解決のための無償入所は問題を大きくする**

介助方法の問題や転倒事故などで入所中に身体機能が低下し自立度が下がると、「居宅で介護できないから責任を取れ」と無償での入所を要求する家族がいます。しかし、一旦無償で入所させてしまうと何らかの理由で現実的に退所が難しくなった時、無償入所を打ち切れなくなってしまいます。

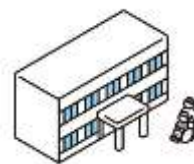
もし施設側の責任で身体機能が低下し自立度が下がっても、無償入所だけは避けなければなりません。転倒事故などで自立度が下がり、居宅での家族介護が不可能になれば、他の施設に有償で入所してもらい、その費用を事故の損害額として補償する方法を取るべきなのです。家族の中には、一旦無償で入所させてもらおうとエスカレートする人も少なくありません。

**■ 居宅での日常生活動作を維持することが基本**

本事例は、入所時にMさんの四つ這い移動を断り、車椅子移動に変えてしまったことに大きな問題があります。もちろん、皆が土足で歩くような施設の床を四つ這い移動することは、衛生上も問題があり、好ましくありませんし現実的でもありません。しかし、やっとの思いで何とか身体機能を維持している高齢者にとっては、日常生活動作を継続しなければあっという間に身体機能が低下し、できていた動作ができなくなってしまう。入所前に居宅でできた動作が退所時にできなくなっていれば、家族のクレームになるのは当たり前であり、施設内を四つ這いで移動しなくても動作能力を維持する対策が必要になります。具体的には、リハ室の訓練台(プラットホーム)上で四つ這い移動の訓練を行うか、畳部屋などで一定時間生活してもらうなどの身体機能維持のためのサービス計画を立てなくてはなりません。

**■ 老健は身体機能低下のクレームが多い**

特養と異なり、老健は家族側に「リハビリ施設」であるという先入観があります。そのため、特養ではあまり期待しない、身体機能や生活動作の維持(または向上)に対する期待感が自然に高くなります。ですから、サービス計画を立てる職員は居宅での生活動作を全てきちんと把握した上で、その維持のための対策を講じなくてはなりません。リハビリ設備が充実している施設であるため、身体機能の維持は避けて通れない課題なのです。



## 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