



現場実践講師

15の事例から学ぶ

転倒骨折事故防止対策

■■■ 検討事例一覧 ■■■

セミナー参加者は事例に目を通してからご参加下さい

Safe Care 株式会社 安全な介護
www.anzen-kaigo.com

トラブル事例から対策を考えよう

1. 介助中に職員が肘打ちをくらって利用者が転倒骨折、職員の過失か？

認知症が重く暴言暴力のある特養の利用者が、移乗介助中の介護職員に肘打ちをしたため、本人が転倒して骨折してしまいました。介護職員の左目の下に大きなアザができましたが、幸い受診するほどのケガではありませんでした。施設では「職員も顔面にケガをするような力でしたので、事故を防ぐことは難しかった」と次女に説明しましたが、「職員にケガをさせるような力があるとは思えない」と納得しません。次女は「職員が介助中に父を転倒骨折させたのに施設は責任を取ろうとしない」と市に苦情を申し立てました。市から説明を求められ、施設では事故報告書を添えて「職員もケガをしており事故は不可抗力である」と回答しました。しかし、市からは介護職員の診断書の提出を求められました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

2. 「私の不注意で転倒させた」という言葉を信じて過失を認めたら

Sデイサービスは50mほど離れた場所に家庭菜園を作って野菜を育てていて、利用者もお世話をすることを楽しみにしています。ある日、職員2名で4名の利用者を連れて菜園の様子を見に行くことになりました。利用者を連れてゆっくり歩いていた時、杖歩行のMさん（75歳・女性）が平らな道路で突然躓き、道路脇の生垣に倒れこみました。職員のシゲルさんは他の利用者を支えながら2メートルほど後ろ歩いており、急いで駆け寄ると垣根の木の枝で顔を切って出血しています。

シゲルさんはすぐに施設に連絡して「Mさんが転倒して顔から出血しています。病院に行くので車をお願いします」と言って、車を要請して受診しました。主任のミチコさんが車を運転してMさんを病院に搬送する途中、シゲルさんはミチコさんに「私の不注意でMさんを転倒させてしまいました。申し訳ありません」と何度も謝りました。

Mさんは顔面を8針縫うケガとなり、駆けつけてきた家族に主任のミチコさんが「この度は職員の落ち度で大変申し訳ありませんでした」と謝罪しました。ところが、保険会社に事故報告をすると「歩行自立の利用者の偶発的な倒であり、過失はないので保険金は支払えない」と言われました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

3.浴室で転倒して重症、自立度が高ければ歩かせて良いか？

Hさんは（78歳・男性）は要介護度2で左半身麻痺の利用者で、デイサービスとショートステイを利用しています。半身麻痺は軽度なためゆっくり歩けば自立して歩行が可能です。トイレも慎重な歩調でゆっくりと行けば、介助は必要ありません。

ショートステイ利用中のある日、入浴介助中の出来事です。介護職員は、Hさんの背中を洗って流した後、「Hさん、浴槽でゆっくり浸かって下さい」と言って、Hさんを支えてシャワーチェアから立ち上がらせました。浴槽までは10歩ほどの距離でしたが、介護職員はそのまま介助せずに、Hさんは独歩で歩き始めました。介護職員は、日常の身体機能の状況からHさんは自立歩行が可能と考えて、介助は不要だと考えたのです。

ところが、Hさんは歩き始めて3歩ほどの場所で、突然足を滑らせて転倒し頭部をタイルの床に強打し意識不明となり、救急搬送先の病院で亡くなりました。家族は「職員が歩行の介助をすべきだったのにこれを怠ったので、施設の過失だ」と施設の責任を追及しました。しかし、施設では、Hさんの身体機能の状態から介護職の判断は適切であるとして、過失は無いと主張しています。家族は賠償請求訴訟を起こしました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

4.利用者が自分でブレーキを外して車椅子が転倒、施設の過失か？

介護付き有料老人ホームの入所者Bさんは、認知症があるほとんど寝たきりの利用者です。ある日定期通院のために、いつもの介護タクシーを手配しました。病院に到着した後、ドライバーがパーキングチケットを発行している時に、止めてあった車椅子のブレーキをBさんが解除してしまいました。路面に傾斜があったため車椅子が動き出し、転倒してBさんは後頭部をアスファルトに強打しました。ドライバーはすぐに助けを呼び、Bさんは病院で手当てを受けましたが、翌日意識不明となり外傷性クモ膜下出血で亡くなってしまいました。介護タクシーのドライバーが「施設からは寝たきりと聞いていたので、まさか自分でブレーキを外すとは思わなかった」と遺族に話しました。遺族は「Bさんの身体機能や動作能力についてドライバーに情報提供し、注意を促さなかった施設にも責任がある」として、施設の法的責任について文書で説明するよう求めてきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

5.スリッパは危険だからリハビリシューズに履き替えて！

Mさん（74歳・男性）は、脳血管障害による軽度の半身麻痺がありますが、歩行は自立しています。ある時家族の都合で初めて老健のショートステイを利用することになりました。利用の初日にMさんはスリッパを持参して履こうとしましたが、看護師から「スリッパは転倒の危険が高いので、リハビリシューズに履き替えて」と言われました。息子さんは「家ではスリッパを履いていて転倒しないのだからいいだろう」と主張しましたが、受け入れられずリハビリシューズに履き替えました。ところが、その2時間後にMさんは廊下を歩いている時に、床につま先が突っかかり転倒し骨折してしまいました。息子さんは「スリッパを履き替えさせたことが転倒の原因だ。家では一度も転倒していないのだから」と老健の対応が転倒の原因だと主張し、結局治療費を全て負担することになってしまいました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

6. 移乗介助中の転倒事故の事故原因の分析方法

特別養護老人ホームの男性利用者Hさんは、左半身麻痺で車椅子利用の体格の良い利用者です。ある時、昼食後しばらくしてからいつもダイルームで過ごしているHさんが「部屋で休みたい」と言いました。介護職員がHさんを居室にお連れして、車椅子からベッドに移乗しようとしてしました。上半身を抱え上げて身体を横に移動しようとした時、Hさんの健側の右足がガクッと崩れ支えきれずに転倒させてしまいました。Hさんはベッド柵に顔をぶつけたため、ほお骨の辺りが赤くなりましたが大事には至りませんでした。

介護職員は事故報告書の事故原因欄に「注意を怠ったこと」、再発防止欄には「もっと注意深く介助する」と書きました。相談員が事故報告書の再発防止策を示して家族に説明し、家族は納得してくれました。ところが、その1週間後に同じ職員がトイレ介助でHさんに移乗介助しようとして転倒させて今度は骨折してしまいました。家族からは「この施設の介護は信用できない」と強いクレームとなりました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

7. 「自立歩行中の転倒は過失ではない」と主張する施設

Hさんは（83歳女性・要介護3）認知症が無い老健の入所者で、最近歩行が不安定になってきました。施設では「ナースコールで呼んでもらい介助する」と説明し、息子さんも「お世話をかけます」とお願いしました。ところが、1か月後にHさんはナースコールを鳴らさずにトイレに行って転倒し、頭部を強打し入院先の病院で亡くなってしまいました。施設では「コールを鳴らさなければ介助はできないので過失は無い」と家族に説明しました。

ところが息子さんは、隣室の利用者から「職員を呼んでもなかなか来てくれない」と聞き、居室担当の動きが悪く頻繁にコール対応が遅れていたことを突き止めました。息子さんは「コールを鳴らさずに一人でトイレに行ったのは、職員の業務怠慢が原因であり施設の責任である」と賠償請求をしてきました。施設で保険会社に確認すると、「自らの意思で歩いて転倒したので過失ではない」と言って来ました。施設では過失が無いことを再度説明しましたが、1ヶ月後に弁護士から「施設の過失は明白である」として賠償請求をしてきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

8. センサーマットを他の利用者に回したら転倒骨折、施設の過失か？

Mさん（男性82歳）は、左半身麻痺がある重度の認知症の利用者で、老人保健施設に入所することになりました。移動は自立ですが、ベッドの乗り降りなどで転倒の危険があります。入所時に相談員が「居室での転倒を防ぐためにセンサーマットを設置しましょう」と言ってくれたので、息子さんはお願いしました。

ところが、半年後のある晩にMさんが居室で転倒して、顔面に裂傷を負い救急搬送されました。相談員は息子さんに「ベッド脇で転倒した時に床頭台の角に顔をぶつけられたようです」と説明しました。息子さんが「センサーは間に合わなかったのですか？」と言うと、「センサーは危険度の高い他の利用者に回しており、設置していませんでした」と言います。息子さんは「約束が違うじゃないか？」と抗議しますが、施設は「センサーマットは危険度の高い順に設置するので、同じ人に設置できるとは限らない」と主張します。Mさんが1か月後に病院で亡くなると、息子さんは「施設サービス計画書にセンサーマットを設置すると書いてある」として賠償請求してきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

9. 「職員が交代でそばで見守る」という転倒防止対策は効果があるか？

デイサービス“さくら”の利用者Hさんは、居宅で転倒して大腿骨を骨折しましたが、入院とリハビリを経て3カ月ぶりにデイの利用を再開しました。娘さんはHさんの骨折による入院治療で大変苦労したらしく、「今度骨折したら2度と歩けなくなるから、絶対に転倒しないように注意して欲しい」とデイに要求します。所長は、「お気持ちは分かります。しっかり見守りますから」と約束しました。

ところが、Hさんは少し認知症があるので「立ち上がる時には呼んでください」と言っても忘れてしまって、自分で立ち上がり転びそうになります。主任が「Hさんの転倒防止策を考えよう」とカンファレンスを開きましたが、「職員が交代でそばで見守る」という対策しか出てきません。会議が始まって10分でみんな黙り込んでしまいました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

10. 転倒事故後経過観察中の利用者を無理に歩行させ転倒

ある特別養護老人ホームで認知症がある利用者Mさんが、夜中に居室で転倒しているところを発見されました。足の痛みが軽度だったため、当番看護師の判断で経過観察として翌朝家族同行で受診することになり、念のために受診までは車椅子対応としました。ところが、翌朝早出の職員がMさんを居室から食堂まで誘導する時、Mさんをいつものように歩かせたため転倒させてしまいました。

夜勤職員の申し送りのミスで、早出の職員はMさんが転倒し経過観察中で車椅子対応であることを知らなかったのです。施設長が家族に「申し送りのミスで朝歩かせて転倒させてしまった」と説明し謝罪し、職員に事故の申し送りを徹底するよう指導しました。しかし、出勤時の申し送りだけでその利用者に関わる職員全てに、重要な情報は伝わるのでしょうか？

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

11. センサーコールの対応が遅れて転倒骨折、「施設の過失」という家族

認知症が軽度な在宅の利用者Dさんは、初めてショートステイを利用することになりました。ショートステイを予約した時に、施設の相談員からセンサーマットについて次のように説明を受けました。「居室での転倒事故を防ぐためにセンサーマットを使っています。認知症の利用者はナーコールを鳴らさずに危険な動作をする場合があるので、ベッドから立ち上がってマットに足を突けばセンサーが鳴るので職員がすぐに対応できるんです」と。息子さんは「それは安心ですね」と言ってセンサーマットの設置をお願いしました。

ところが、利用開始から3日目の晩にDさんに事故が起こりました。夜中にDさんがベッドから立ち上がりセンサーコールが鳴りましたが、夜勤職員は他の利用者のポータブルトイレの介助を始めたところで、駆けつけるのに時間がかかってしまいました。介護職員がDさんの居室に駆けつけると、ベッド脇の床にDさんが倒れており、翌朝受診すると大腿骨の骨折と診断されました。家族への事故状況の説明の時に見せられた事故報告書には事故原因として、「センサーコールの対応が遅れたこと」と書かれていました。家族は「転倒防止のためにセンサーコールを設置する」と言った。コールに対応しなかったのは施設の過失だ」と主張して、治療費などの損害賠償金を請求してきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

12. 「独りでできる」と言ったので手を離し転倒、過失無い？

Sさんは特養M苑の入所者で、要介護4の認知症が無い車椅子移動の女性利用者です。トイレは半介助で車椅子から便座への移乗を介助しています。ある時、車椅子でトイレにお連れして便座への移乗を介助しようとする、「独りでできるわよ」と言ったので手を放しました。可動式の手すりにつかまり移乗しようとした時、握っていた手が滑って転倒し頭部を床に強打してしまいました。呼びかけても返事が無く、看護師の判断で救急搬送しましたが、硬膜下出血で重症となりました。

家族には事故状況を説明して謝罪し、翌日保険会社にFAXで事故報告を送りました。すると、保険会社の自己受付担当者から連絡があり、「本人が自分でできると言って転倒したのですから、自損事故ですので賠償責任はありません」と言ってきました。相談員がその旨を家族に伝えると、家族は激怒して大きなトラブルとなり、最終的には賠償することになりました。賠償保険は団体を通じて書類で加入しており、日頃の意思疎通はありませんでした。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

13. 介助中の転倒事故の対応で家族から執拗な抗議が

Hさんは、移動は車椅子全介助の重度の利用者です。Hさんは、体重が重い上に最近下肢筋力が低下してきているため、移乗介助には注意が必要です。ある朝、介護職員が離床介助でHさんをベッドから車椅子に移乗しようと、身体を抱え上げ車椅子へと運びました。すると、Hさんの健側の足の力がガクッと抜けてふらつき、Hさんを転倒させてしまいました。幸いケガはありませんでしたが、家族に謝罪し再発防止策について説明することになりました。

施設長とリーダーでHさんの娘さんに面談し、次のように説明しました。「介護職員によれば、Hさんの脚力が弱っているので慎重に介助していたが、急にふらついたので対応できなかった。今後はふらついても支えられるように、ゆっくり慎重に車椅子に移乗することを申し合わせました」と。ところが、娘さんは「介助している時は慎重に動作するのは当たり前。そのやり方が問題なんじゃない。説明になっていないわ。どんな方法で介助しているのか見せて欲しい」と執拗に迫ります。結局、転倒させた職員がHさんに移乗するところを、娘さんがチェックすることになりました

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

14. 「転倒事故のせいで死んだ」と死亡の補償を求める家族

Hさんは入所して1年になる特別養護老人ホームの男性利用者（82歳・要介護4）です。下肢筋力の低下で移乗介助が難しくトイレの介助が大変ですが、家族の希望でトイレにお連れして排せつ介助をしています。ある日、トイレ介助で車椅子から便座への移乗を介助している時、足の力が抜けてバランスを崩して転倒してしまいました。Hさんは大腿骨骨折で入院し、3日後に手術することになりました。無事に手術は成功し、治癒すればまた施設に戻るはずでしたが、Hさんは手術の1週間後に肺炎を起こして亡くなってしまいました。

葬儀後に施設を訪れた息子さんは、「施設の過失で転倒して死んだのだから、それなりの補償はしてもらえるのでしょうか？」と尋ねてきました。施設長は「このような事態になったことは遺憾ですが、死亡の補償ともなると一存では返事ができません」と答えました。施設長は保険会社に問い合わせましたが、「骨折事故の補償はできるが死亡の補償は因果関係が無いのでできない」と答えました。息子さんに保険会社の回答を伝えると、弁護士に相談すると言ってきました。後日代理人という弁護士から3500万余りの賠償金を要求する書面が内容証明郵便で届きました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

15. 骨折すると困るので歩かせないで欲しい」という家族

Mさん（78歳・女性）は軽度認知症があるデイサービスの利用者です。半年前に家で転倒して骨折し、入院してリハビリをしていましたが、認知症を発症してリハビリができなくなり、2週間前からデイサービスを利用するようになりました。主たる家族介護者の娘さんは「うちはお金が無いから」と言って、Mさんへの介護サービス提供について、積極的ではありません。外出レクなど費用がかかることもすべて断ります。さらには、「また転倒して骨折でもしたら、破産しちゃうわ。できるだけ歩かせないようにして」と、繰り返します。

ある日、Mさんはいきなり椅子から立ち上がり、そのまま前方に転倒してしまいました。立ち上がったことに気付いた職員はすぐに駆け寄りましたが、間に合いませんでした。幸いケガはありませんでしたが、連絡を受けた娘さんは「歩かせないでと言ったのに何で歩かせるの」と強く抗議してきました。相談員は「私共の介護方針でご本人の意思を尊重しますので座らせきりにはできません」と答えました。すると娘さんは、「あなたたちの都合で歩かせてるんだから、骨折したらあなたたちが責任をとりなさいよ。治療費は出してもらいますからね」と言って電話を切ってしまいました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策

