

安全な介護にゆーす

原因不明の骨折と内出血で家族が警察に通報

-聞き取り調査では分からない-

■業を煮やして市と警察に虐待通報

Hさん(男性89歳)は、自発動作が乏しい重度の認知症の利用者で、半年前に特別養護老人ホームに入所しました。ある時Hさんの娘さんが、面会時に拘縮のある左上腕骨に腫れを発見し、受診すると骨折していました。事故原因の説明を迫る娘さんに対して、施設は「職員に聞き取り調査をしたが分からない」と答え、その後も納得の行く説明がありませんでした。1か月後にHさんの骨折の治療が終わり退院して再入所しましたが、結局治療費は家族が負担することになってしまいました。

ところが、退院して再入所した3日後に、面会に来た娘さんがHさんの顔を見ると、左眉の上が大きく腫れて赤く内出血しています。娘さんはすぐに介護主任を呼び「どこにぶつけたの？誰が見てもぶつけたばかりのアザじゃない」と問いただしました。しかし、主任は「先ほど定時のオムツ交換でパッドを交換しただけですから、ぶつけないことが無いと思います」と言います。娘さんは、電話で市に虐待通報した後、警察に行き「何度も虐待が起きているから調べて欲しい」と訴えました。

原因不明の傷・アザ・骨折は虐待の疑いにつながる

■納得のいく説明が無い

特別養護老人ホームなどの入所施設では、原因不明の骨折が何年かに一度起こります。自発動作が乏しい寝たきりに近い利用者には、骨折事故が起これば「動けない父が自分で骨折する訳がない。職員が骨折させたのだろう」と訴え、必ずトラブルになります。原因不明の傷やアザも同様です。



施設では必ず職員への聞き取り調査をしますが原因は判明せず、「調べても分からない」と答えます。こんな対応で家族が納得する訳はありませんから、市や警察への虐待通報につながるのです。では、施設はどのように対応したら良いのでしょうか？

■原因不明の骨折への対応

寝たきりの利用者には原因不明の骨折が起きると、家族は原因調査を要求してきますが、なぜでしょうか？原因を調べて介助中の事故と分かれば、過失として施設に賠償責任が発生するからです。では、原因が分からない場合は賠償責任はどうなるのでしょうか。利用者の自発動作による事故の可能性が低ければ、介助中の事故とみなされ賠償責任が発生するでしょう。

ですから家族から調査を要求される前に「施設の過失であり損害は施設で賠償する」と伝えれば家族は安心します。その後、どのような介助で骨折が発生したのか、事故が起きた介助場面を検証して、再発防止策を説明すれば家族は納得します。

■原因不明の傷・アザへの対応

原因不明の傷・アザは骨折と異なり、賠償責任を問題にする家族はいません。家族が問題にするのは虐待の可能性です。ですから、「傷・アザの形状と他物との接触状況」という資料を使って原因を推定し、介助中に発生した傷・アザであるという納得のいく説明ができれば良いのです。この資料を示して「今回の傷(アザ)はこのような状況で介助中に付いたものと推定しました。今後はこのように介助方法を変更しますのでご安心ください」と再発防止策を説明すれば、家族は安心するのです。家族は納得できる説明を求めているのであって、真相を究明してくれと言っているのではないのです。

オンラインセミナー「原因不明の傷・アザ・骨折への対応策」を開催します
詳しくはパンフレットをご覧ください



安全な介護セミナー

虐待の疑いにつながる

原因不明の傷・アザ・骨折への対応策ご案内

— 家族が納得する調査報告とは？ —

「寝たきりの利用者がいつの間にか骨折していた」という原因不明の骨折事故が、稀に起こります。不審な点があると家族が「虐待かもしれないから調べて欲しい」と言って来ます。職員に聞き取り調査をして「原因は分からない」と回答すると、苦情申立などのトラブルになります。原因不明の傷やアザでも同様のトラブルが起こります。では、このような悩ましい事故には、どのように対応したら良いのでしょうか？本セミナーでは、原因不明の傷・アザ・骨折のトラブル事例から、事故発生時の家族対応の方法や、虐待の疑いに対する対応方法を詳しく解説します。

セミナーの概要

- 原因不明の事故が虐待の疑いにつながった事例**
 - ・足の裏の不審な傷を虐待と疑われ国保連に苦情申立
 - ・原因不明の骨折で「骨折させた職員を捜せ」と要求する家族
 - ・上腕骨骨折と顔面の内出血への対応が悪く市に虐待通報
 - ・受診時に「異常な骨折で虐待の疑い」と医師が警察に通報
- 事例の問題点と改善策**
 - ・事故発見時の家族対応の問題点
 - ・「虐待の疑い」のクレームへの対応
- 事故発生時の対応（寝たきりと動作自立で区分）**
 - ・傷・アザ・発見時の対応と家族への説明方法
 - ・原因不明の骨折発生時の家族対応方法
- 「虐待の疑い」への対応（調査報告書の作成）**
 - ・虐待の疑いについて判断し結論を出す
 - ・事故の可能性について現場検証報告を記載する
- その他の「虐待の疑い」への対応**
 - ・「職員の虐待」という匿名の告発クレームへの対応
 - ・定期受診時に足のアザを発見され医師が警察に通報
 - ・役所から「利用者が殴られた」と通報があった」と連絡

※参加者には実際のトラブルで作成した調査報告書を差し上げます

5. 原因不明の骨折で骨折させた職員を捜せと要求する家族

事故対応・家族対応のポイント

🚩 **どんなに調べても事実は判明しない**

- ・職員に聞き取り調査をしても無駄である
- ・「調査した原因は分からない」では納得しない
- ・家族が「原因を調べろ」と迫る目的は何か？

🔴 **原因不明の事故の過失はどのように判断すれば良いか？**

解説

👉職員に聞き取り調査をしても判明しない

「寝たきりでほとんど寝たきりの利用者が、いつの間にか骨折していた」という事故が起きたと、「どのように骨折したのか」と家族が疑問を抱く。この場合、職員は「どのように骨折したのか」とは判明しない。また、職員は「骨折した原因は分からない」とは判明しない。このように、原因不明の骨折は、職員に聞き取り調査をしても判明しない。この場合、家族は「原因を調べろ」と迫る目的は何か？

【傷の形状と他物との接触の状況】

傷の形状	他物との接触の状況
擦過傷(広く浅い)	ザラザラしたものに擦れたために、皮膚上に広く細かく擦過傷(線状に浅い)
擦過傷(線状に浅い)	先の尖ったものに軽く触れたため皮膚が細長く浅く擦過傷(線状の深い傷)
裂傷(線状の深い傷)	尖ったもので強く引っ掻いたため皮膚がえぐれ、皮膚が裂け(裂け傷)
裂傷(切り傷)	打撃・ねじれ・皮膚の引きつりなどにより皮膚が裂け(切り傷)
刺し傷	ナイフなどの鋭利な刃物で切ったために傷で創面が鋭い
	針などの尖ったもので刺されたために、皮膚に細い刺し傷

【内出血の形状と他物との接触状況】

内出血の形状	他物との接触の状況
小さくくっきりしている	先の尖ったものに衝突してできた内出血、皮膚が破れて出血している
広くぼんやりしている	丸みのあるものに衝突してできた内出血、皮下出血

安全介護セミナー開催要領

- 開催日時: 2月9日(木) 13:30~15:00 (2月2日メ切)
 - 主催: 株式会社安全な介護
 - 講師: 株式会社安全な介護 代表 山田滋
 - 受講料: 1施設・事業所(PC3台まで) 5,500円(税込)
 - 受講方法: Zoomによるオンライン受講
 - 提供資料: テキスト(手持ち資料)・お役立ちツール
 - 申し込み方法: 下記URLからお申し込みいただき、所定の口座に受講料をお振込みください。
- <https://bit.ly/3FOIw3x>



講師プロフィール

山田 滋 早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険入社。2006年7月よりインターリスク総研主席コンサルタント、2013年5月末あいおいニッセイ同和損保を退社。2014年4月より現職。高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。

安全な介護セミナー2つの特典

1. セミナーでご紹介するマニュアルなどのお役立ちツールを提供します
2. 受講者には伝達研修用動画セミナーが1ヶ月間無料配信されます

セミナーに関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 安全な介護セミナー事務局 澤田
 mail:soudan@nanasha.co.jp TEL:03-5995-2275