

事故トラブル事例から考えよう



原因不明の骨折、骨折させた職員を捜せと要求する家族

Mさんは、自発動作が少ない寝たきりの女性利用者です。ある時娘さんが面会に来て、右の上腕骨の腫脹を発見して受診したところ骨折していました。娘さんは、「動けない母が自分で骨折する訳がない。職員が介助中に骨折させたのだろう。骨折させた職員を捜して謝罪させなさい」と大変な剣幕です。相談員はMさんの介助に当たった職員に事情を聴きましたが、誰も心当たりがないと言います。相談員が「職員に聞き取り調査をしたが分からない」と報告すると、娘さんは「誰かがわざとやったに違いない」と感情的になって、市に虐待通報をしました。どのように対応すれば良かったのでしょうか？

事故対応・家族対応の問題点

どのように改善すれば良いか？



事故トラブル事例から考えよう



不審な傷の原因が判明せず家族から虐待の苦情申立

特養の利用者の息子さんが、母親の爪を切ろうと靴下を脱がせたところ、足の指の付け根の裏に小さな切り傷を発見しました。靴下も血に染まっていたので看護師を呼び手当てをしてもらいましたが、息子さんは「どうしてこんなところに傷がつくのか？」と不審に思いました。入浴の介助の状況などを調べましたが傷の原因はわからず、息子さんは施設長に「職員がナイフで切ったのかもしれない。虐待の疑いがあるので調べて欲しい」と訴えました。ところが、「うちの職員がそんなことするはずがない、虐待は絶対はない」と取り合ってもらえず、国保連に苦情申立をしました。どのように対応すれば良かったのでしょうか？

事故対応・家族対応の問題点

どのように改善すれば良いか？



事故トラブル事例から考えよう

救急搬送先の病院で「施設長が来ていない」と家族が激怒



ほとんど寝たきりの利用者の機械浴での介助中に、介護職員のミスで転落させ意識不明となり救急搬送という事態になりました。駆けつけてきた息子さんに対して、同行した介護職員が「二人で車椅子の脇に並び、“いちにのさん”で体を持ち上げたら、息が合わずに転落させてしまいました」と説明しました。すると、息子さんが「“いちにのさん”で持ち上げるなんて危ないに決まってるだろ！」と激怒し、「こんなひどい事故を起こし施設長がこの場に来ていないのがおかしい！」と白羽の矢が施設長に向きました。駆けつけた施設長は「あんたが弛んでいるからこんな事故を起こすんだ」と強く責められました。どのように対応すれば良かったのでしょうか？

事故対応・家族対応の問題点

どのように改善すれば良いか？



事故トラブル事例から考えよう

事故直後に「施設の過失はない」と説明し大きなトラブルに



93歳の認知症の重い利用者Hさんが、肉団子（ミートボール）を喉に詰まらせて窒息して死亡しました。Hさんはえん下機能の障害もなく普通食でしたので、気付いて吸引をしましたが効果が無く救急車を呼びましたが、救急搬送先の病院で亡くなりました。救急搬送先の病院で施設長が家族に対して、「Hさんはえん下機能に障害もなく普通食と介護計画書にも書いてありご家族も印鑑を押されています。よってこの事故は不可抗力であり、施設の過失はありません」と説明しました。家族は、「以前からたくさんの料理をいっぺんに口に詰め込むトラブルがあった。注意していれば防げたはずだ」と、すぐに訴訟を起こしました。

事故対応・家族対応の問題点

どのように改善すれば良いか？



事故トラブルから防止対策を考えよう

「センサーコールの対応遅れは施設の過失」と訴える家族



ショートステイの夜勤帯に、介護職員がMさんのポータブルの介助をしていた時、今日入所した認知症が重いSさんの居室のセンサーコールが鳴りました。介護職員はMさんの介助に時間がかかり、コールに対応したのは10分後でした。介護職員がSさんの居室に行くと、ベッド脇の床にS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で見せられた事故報告書の事故原因欄に、「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、治療費などの賠償金を請求してきました。

事故対応・家族対応の問題点

どのように改善すれば良いか？

