

虐待の疑いにつながる

## 原因不明の傷・アザ・骨折への対応のご案内

- 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

## 1. 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

## 2. 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

## 3. 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

## 4. 「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

## 5. 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

## 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

🚩 どのよう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
- ・「調査したが原因は分からない」では納得しない
- ・家族が「原因を調べる」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

「要介護5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」という事故が起こると、「どのように骨折したのか調べて報告してちょうだい」と調査を要求してきます。施設側は家族の調査の要求に応じて、職員に

## 【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、皮膚上に広く細く
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
裂傷(裂け傷)	打撃・ねじれ・皮膚の引きつりなどにより皮膚が裂け
切創(切り傷)	ナイフなどの鋭利な刃物で切ったために傷で創面が
刺し傷	針などの尖ったもので刺されたために、皮膚に細い

## 【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
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

## 安全介護セミナー開催要領

- 開催日時：6月5日13:30～15:30(5月29日締め切り)
- 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。

<http://tiny.cc/bibuwz>

※安全な介護の顧問先法人は無料ですので申込書にチェックしてください

## 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。

参加者のみなさまには、「原因不明の傷(アザ)・骨折の対応マニュアル」を差し上げます

セミナーに関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 受付担当 澤田

mail:soudan@nanasha.co.jp TEL:03-5995-2275