



現場実践講師

8つの事例から学ぶ

介護事故の再発防止策検討（訪問介護編）

■ ■ ■ 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

MS&AD あいおいニッセイ同和損保

事件事例から原因と対策を考えよう

1. 近所の医院に車椅子で通院介助、石畳の窪みで利用者が後方に転落

Tさん（67歳女性・要介護3）は、リウマチの悪化から歩行できなくなり、車椅子自走で生活しています。週4回訪問介護を利用し、家事は高齢の夫とヘルパーが分担して行っています。ある時、夫から近くの医院まで通院の介助を頼まれ、10分くらいの道のりを車椅子を押して出かけました。途中で下り坂に差し掛かった時、排水溝の蓋がありキャスターを上げてこれを越えました。キャスターを降ろした次の瞬間石畳の窪みにキャスターがハマリ急停止、慌ててキャスターを上げようとティッピングレバー（ステッピングバー）を踏んだところ、キャスターが上がり過ぎ後方に大きく傾いたため支えきれずに転倒。Tさんは、後頭部を打撲し意識不明となり救急搬送されました。

事故原因分析

防止対策検討



事故事例から原因と対策を考えよう

2.家事援助で訪問中に利用者が行方不明、家族から事前情報は無い

ヘルパーのMさんは、週2日家事援助で軽度認知症のUさんの居宅に訪問することになりました。通常はヘルパーが掃除や洗濯を行っている間、奥様がUさんを見守っています。ある時、ヘルパーが到着した直後に奥様が買い物に出かけたため、Uさんとヘルパーの二人きりになりました。10分ほどしてヘルパーがUさんに話しかけると返事が無く、居宅内を探しましたが姿が見えません。庭や近所を探しても見つからず、買い物から戻った奥さんと近所を探して歩きました。事業所に連絡して応援をお願いして捜索しても見つかりません。夕方になってUさんが踏切事故で亡くなったと知らせがありました。奥様から「前にも家を出て帰れなかったことが3度ある」と聞いた所長は「事前に行ってもらわなければ対応できない」と言いましたが、奥様は「聞かれなかったので答えなかった」と言いました。

事故原因分析

防止対策検討



事故事例から原因と対策を考えよう

3. 食事介助中に異変、祖母が「てんかん発作」と言い救急車を呼ばなかった

Yさん（25歳）は、中枢神経障害により、日常生活全てに介助が必要な障害者です。祖父母と母が日常生活を支え、訪問介護を週4回利用しています。ある日訪問すると母親は不在で、祖父母とYさんが居宅に居ました。母親の作った食事をヘルパーが介助することになりましたが、食事を8割程度食べたところで、上半身を前後に揺れ顔色が悪くなりました。ヘルパーは、背中を2～3回たたきました。反応なくムセもありません。ヘルパーが祖母を呼ぶと、祖母は「発作だわ」と言っててんかん発作の座薬を入れました。祖父が「おかしい」と言って母に電話するが連絡がつかず、ヘルパーが運転し祖父を乗せて母の出先に行き母を連れて帰宅。母は発作でないと判断し119番通報し、ヘルパーは事業所に連絡し指示通り吸引と人工呼吸などを、救急車が来るまでやりましたが病院で亡くなりました。家族は8000万の賠償訴訟を起こしました。

事故原因分析

防止対策検討



事故事例から原因と対策を考えよう

4. 移乗介助中に足に裂傷、「足に傷が付いた」と事務所に報告しトラブルに

ヘルパーが食事介助のために、車椅子と椅子を入れ替えようと、利用者に机に手をついて立位となってもらい車椅子を引いた。この時フットレストが下がっていて足に触れたため「痛い」と言い、左足膝下15cmの位置の脛に縦5cm幅5mmの切り傷を負っていた。直ぐに受診するとの事で夫の車でK病院へ向かった。ヘルパーは、「車イスのフットレストが足にぶつかり傷ができた。ご主人が念のため受診すると言ってK病院に向かった」と報告してきた。土曜日で担当のサ責は不在で、当番の職員は事故報告書は記入せず、翌日月曜日になって、所長から電話を入れサービス提供責任者とお詫びの訪問をした。傷は予想以上に深く、8針縫う傷となってしまった。お客様の夫より「対応がおかしい」とクレームを受ける。「事故当日、病院より帰宅時に職員が謝りに来ているものと思っていたが誰もいなかった」と抗議を受ける。所長はヘルパーが傷の状態について正確な報告がなかったことが原因と考え、もっと詳しく報告するよう指導した。

事故原因分析

防止対策検討



事故事例から原因と対策を考えよう

5. 利用者が脳血管障害の発作、気付いて救急車要請したが手遅れで死亡

Sさん（81歳男性）は独居で訪問介護サービスを利用しています。5年前に脳梗塞を患い軽い半身麻痺があるものの、比較的自立度が高い利用者です。ある日の朝、ヘルパーが訪問すると、Sさんがソファに座ってテレビを見ています。ヘルパーは朝食が用意できたのでSさんに声をかけましたが返事がありません。しばらく家事をしてから改めて様子を見ると、何か言おうとしています言葉が聞き取れません。ヘルパーは寝ぼけていると思い、何もしてませんでした。再びまた家事を行い顔を見ると、今度はおかしい表情をして何か訴えているようですが、忙しく対応しませんでした。ヘルパーがSさんの様子を変だと気づき、事業所に電話を入れて指示通り救急車を要請しましたが、救急搬送先の病院で脳梗塞の発作と診断され半月後に亡くなりました。息子さんは脳梗塞の発作に気付かなかったヘルパーの責任だと主張しています。

事故原因分析

防止対策検討



事故事例から原因と対策を考えよう

7. 利用者に頼まれ2階の雨戸を無理に開けたら落下して隣家の車を破損

Kさんは要介護2の独り暮らしの女性利用者と、週2回家事援助を利用しています。ある日ヘルパーが訪問すると、「天気がいいからいつも締め切っている2階の雨戸を開けて欲しい」と言われ、2階に行き指示された雨戸を開けようとしてしまいました。ところが、雨戸が動きません。思い切り力を入れると少し動いたので、全身の力を入れて雨戸を横に引きました。すると雨戸が外れて隣の家に落ちてしまいました。雨戸は隣の家のガレージの屋根を突き破って車に当たり、車の屋根が凹んでしまいました。ヘルパーはすぐに隣の家に行って謝罪しましたが、隣の家のご主人は「修理費を請求する」と言いました。2週間くらい経って、Kさんの息子さんから「隣から修理費の請求が来たので払って欲しい」と言って来ました。保険会社に連絡すると、「雨戸を管理する責任はその家の所有者なので支払えない」と言われました。

事故原因分析

防止対策検討



事故事例から原因と対策を考えよう

8.ファミレスで車上荒らしに遭い利用者の個人情報漏洩、補償要求！

ヘルパーが、利用者Iさん（73歳女性）の訪問活動が終了した後、ファミリーレストランで食事するため駐車場に車を止めました。ところが、車に戻ってみると窓ガラスを割られて後部座席に置いた書類カバンを盗まれていました。すぐに110番通報し事業所にも被害の連絡を入れました。所長がIさんを訪問し事件の経緯を説明し、ていねいに謝罪するとIさんは理解を示してくれました。また、ケアマネジャーには「こちらも被害者であるし車上荒らしでは不可抗力だ」と説明して、市には報告しませんでした。ところが、翌日Iさんの近所に住んでいる息子さんが所長を訪ねて来て、「事故に対して補償はどうなっているのか？」と言われたので、所長はその場で保険代理店に電話で確認し「個人情報漏洩の賠償保険に加入しているので安心です」と説明しました。

その後警察からは何の連絡もなく、保険会社からも「見舞いの品程度の補償しかできない」と連絡がありました。息子さんに伝えると、「事故の被害者に補償が無いのはおかしい」と市に苦情申立をしました。市からは個人情報漏洩事故の報告を求められましたが、所長は「うちも被害者なのだから」と答えました

事故原因分析

防止対策検討



事故事例から原因と対策を考えよう

15.訪問時不在で家族やケアマネに連絡して帰宅、翌日倒れているのを発見

Mさんは家事援助で訪問介護サービスを利用しています。ある日いつもの時間に訪問し、チャイムを鳴らしましたが応答がありません。大きな声で呼びかけましたが、応答が無く「約束を忘れて出かけたのだろう」と思いそのまま、次の訪問先に向かいました。夕方仕事が終わりに気になって訪問して声を掛けましたが応答が無く、仕方なくそのまま事業所に戻りました。

翌朝、Mさんはサービス提供責任者に連絡を入れ、「訪問したが会えなかった」と報告しました。サ責が息子さんに連絡を入れて一緒に訪問すると、Mさんは玄関で倒れていて亡くなっていました。エアコンは点いていましたが、極度の脱水症状で亡くなったことが分かりました。息子さんは、「法的な責任は無くても道義的な責任は重い」と市に苦情を申し立てました。

事故原因分析

防止対策検討

