

老健施設のリスクマネジメント

誤嚥事故から考える適切な情報伝達

2020.4.7 Vol.1

発行者：MS&ADインターリスク総研

■ 事案の概要 ■ (出典：2018/11/9朝日新聞デジタル掲載の事例をインターリスク総研にて一部修正)

A県の介護老人保健施設で男性（以下X）がショートステイ利用中にパンを誤嚥したことにより窒息し低酸素脳症に陥ったとして、利用者後見人及び家族が運営者である医療法人に約4,800万円の損害賠償などを求める裁判をA地裁に起こした。

訴状によると、Xがショートステイを利用する1か月前、施設の介護支援相談員（専門員）が妻と面談し、その際に妻から「Xは噛み切る力や飲み込む力が弱っており誤嚥を起こしやすいため主食は一口大のおにぎりを、副食も一口大で食べさせてほしい」と伝えられたため**食事箋やアセスメントシートに同様の記載をしており、入所初日は実際に小さく分割された食事（昼食・夕食）が提供された。しかし、事故発生日である翌日の朝食では6～7cmのロールパン2個等がXに提供され、パンを1個食べ終えた後Xがむせているところを職員に発見されたため食事は中止された。**その後Xの喉が「ゴロゴロ」と鳴っており、看護師が吸引を行ったところ朝食の牛乳と残渣物が吸引された。落ち着いたかに見えたXだったが、その後再度看護師が見に行ったら様子が急変しており、挿管により喉から約5cmのパンの塊が除去された。病院に搬送されたXは心拍・呼吸が再開したものの低酸素脳症により意識が戻ることはなかった。

A地裁は原告側の請求をほぼ認め、施設側に約4,000万円の支払いを命じた。

※【参考書籍】 外岡潤、「裁判例から学ぶ介護事故対応」（2018年3月）

■ 検討のポイント ■

下線部に関して、アセスメント内容が事故発生時の食事に反映されていなかった原因について、こういった問題点が挙げられるでしょうか。以下のポイントから考えてみましょう。

- ①ミスコミュニケーション：コミュニケーションにおける受信者が発信者の意図を歪曲して解釈してしまい、正しい情報が伝わらなかった。
- ②ディスコミュニケーション：然るべきコミュニケーションが行われず、そもそも情報が伝達されなかった。

老健施設のリスクマネジメント

誤嚥事故から考える適切な情報伝達

2020.4.7 Vol.2

発行者：MS&ADインターリスク総研

① ミスコミュニケーション

- ・ 初日の担当介護職員から翌日の担当介護職員への伝達ミスがあった。
例：「食事は問題ありませんでした。」（一口大で問題なかったと伝えようとしたところ、省略してしまった）
- ・ 食事箋の備考欄もしくは口頭での伝達において、介護職員と厨房職員の間で注意点の認識が変わってしまった。
例：「ご飯は一口大の提供をお願いします。」（介護職員は食事という意味で「ご飯」と言ったが、厨房職員は「ご飯」をお米の意味だと捉えてしまい、パンについては一口大にする必要はないと考えた。）
- ・ 厨房職員から介護職員に食事を渡す際に名前の確認が不十分であり、同姓同名の利用者と配食を間違えてしまった。

② ディスコミュニケーション

- ・ 面談時において、「パンについて聞かれないということはパンは提供されないのだろう。」と考えたXの妻と「パンについて注意があるのなら伝えてくれるだろう」と考えた施設の相談員間でのディスコミュニケーション。
- ・ 食事箋にパンの欄が空欄もしくは欄自体が無かったため、パンに関しては通常対応で良いと厨房職員が思ってしまった。
- ・ 1日目の食事時に問題なさそうに見えたため、勝手に通常対応で問題ないと判断してしまった。
- ・ そもそも担当職員に情報が共有されていなかった。

■ Step Up ■

上記はあくまでも一例であり、他の点を挙げられた方も多いでしょう。本件は、普段は誰かが気づき未然に防げているようなことでも、“見落とし”が重なると不幸な結末に至ってしまうというケースです。こういった些細なミスを事故につなげないためには一人ひとりの意識を高めることが重要です。ここで具体的な対策を立てるにはどういった点に注意すればよいのでしょうか。着眼点の一つとして、人は自分の期待や予想する内容に当てはめて情報を聞き取る傾向があります。その結果、発信者の意図した内容と異なった形で伝わってしまうのです。その点を頭に入れつつ、下記の会話の問題点を探ってみてください。

明日は検査があるので朝食を食べないでほしい。



明日は病院で検査があるので、朝はご飯を食べないでください。

はい、わかりました。ご飯は食べません。



お米は食べてはいけないけど、パンなら食べてもいいのだろう。

受信者が自分にとって都合の良い解釈をしていることに気づかれたかと思います。これは期待聴取（ウィッシュフル・ヒアリング）と呼ばれ、誰もが無意識に行っていることです。期待聴取による誤解を防ぐための改善例を下記に示します。少し言葉を変えたり情報を補完するだけで印象が変わってきますね。このように一人ひとりが自分の意図がどう受け取られるかを意識することで、正確なコミュニケーションを図っていきましょう。

言葉の変換・補完

「明日は病院で検査があるので、朝食を食べないでください。」
「明日は病院で検査があるので、朝はご飯を食べないでください。検査が終わったら何か食べてもいいですよ。」

補助手段を用いる

- ・ 説明書など、印刷物を利用する。
- ・ メモをしてもらい、その内容を確認する。