

ヘルパーステーションで

重要情報が伝わらず、風邪が元で肺炎に／ 訴訟にも・・・

訪問介護のため、高齢で認知症の山田さん（85才の女性）を訪問したヘルパーのAさんは、娘さんから念を入れて頼まれました。

「母は、半袖の下着を着たがりますが、風邪を引きやすいので必ず長袖を着せてくださいね」。「はい、わかりました」とAさんは答えて、訪問日誌にも「山田さんには長袖の下着を着せるように・・・」と、書きました。

ところが、次に訪問したヘルパーのBさんは、山田さんの下着をチェックしませんでした。娘さんが懸念していたことですが、山田さんは風邪を引き、こじらせて肺炎になり入院する騒ぎになりました。幸い命に別状はありませんでしたが、当日半袖の下着を着ていたことに気づいた娘さんからは、「あれ程長袖の下着を着せてくださいねとお願いしてあったのに」と強烈なクレームが寄せられました。ヘルパーAさんから次のBさんへ重要な情報が伝わっていなかったため、ヘルパーステーションの対応次第では、注意義務違反として債務不履行に基づく損害賠償の民事訴訟にまで発展しかねない状況に陥りました。

設問 例示： この実例を読んだ感想を 自由に話し合ってみましょう。

設問 例示： 再発防止のために、

Aさんの立場では どうしますか？

Bさんの立場では どうしますか？

(ヘルパーステーションとしては どうしますか？)

【講師用の参考資料】（注：配付用ではありません）

- ① 真・報連相で云えば、この件は **「発信≠連絡」** ということです。
Aさんは訪問日誌に「山田さんには長袖の下着を着せるように・・・」と、書いていますが、これがBさんには伝わっていません。受信されてこそ連絡です。
- ② 情報の共有化の「3つの深度」で云えば、深度1「事実情報の共有化」もできていなかったのです。医療、介護の分野での欠陥報連相は、命に関わります。
- ③ たとえBさんが「山田さんには長袖の下着を着せるように・・・」という訪問日誌の記事を読んでいたとしても、「何のために・・・」という「目的」が書かれていないので、この記事の“重要さ”は分からなかったでしょう。
「山田さんは、風邪を引きやすいので、そのために・・・」という長袖を着せる「目的」を明記していれば、情報の共有化は 深度2「意味の共有化」ができて、ワケがわかったと思われれます。
「人は誰でも理解欲求を持っている。ワケを知りたいのだ」
という名言を思い出します。

~~~~~ (附) 参考情報 ~~~~~

### ファクス放置 避難勧告出ず / 台風26号による伊豆大島土石流災害

平成25年10月16日、伊豆大島では、台風26号による土石流災害で、多数の死者・行方不明者がでる不幸な事故が発生しました。

10月23日の報道によると、東京都は15日午後6時すぎに「土砂災害警戒情報」のファクスを大島町へ送信しました。しかし、実際に受領されたのは16日午前0時ごろでした。実に6時間も放置されていたのです。**「発信≠連絡」**です。すでに真夜中です。

東京都は、これを機会に、災害時の区市町村に対する連絡体制の見直しを決めた由。役所への電話連絡がつかない場合には、首長や幹部の携帯電話に直接かけて重要情報を確実に伝えることにしたとか。（この件では、ファクスの受信確認ボタンが押されていないで、都は電話しましたが、連絡が取れなかったようです。受領されているものとの誤認もあったようです・・・。人間による誤認は、仕組みだけではカバーできません）

聞くとところによると、連絡手段は、ファクスが東京都他3県、パソコンが9県、ファクスとパソコン併用が北海道他2府31県とか。

推測ですが、現在、各都道府県では、連絡方法の見直しがされていることでしょう。