

誠意をもって謝罪しているのに示談してもらえない

—被害者の被った損害は何か？—

■なぜか示談に応じない母親

知的障がい通所施設の利用者Kさん(女性)が、施設に到着した直後に行方不明になりました。職員が必死に捜しましたが見つからず、夕方の送迎時間となったため母親に連絡をしました。その日は、夜間も車を出して職員総出で捜索をしましたが見つかりませんでした。翌日母親はチラシを用意して駅で配りましたがその日も見つからず、翌日になって警察から「隣の市の公民館でKさんが発見された」という連絡が入りました。Kさんは軽い脱水症状だけで奇跡的にケガもありませんでした。翌日施設長が果物と数万円のお見舞金を持参し、Kさん宅へ謝罪訪問しました。施設長は「とにかく無事で何よりでした」言って、治療費とチラシの費用などをお支払いすると申し出ましたが、母親は「お帰り下さい」と言って応じてくれません。その後も、施設長が何度か訪問しましたが、なぜか快く応じてくれません。最終的には見舞金の上乗せをして支払うことを提示し、母親の了解を得て示談となりました。

精神的苦痛という損害は^{あがな}お金では贖えない

■Kさんと母親が被った損害は精神的苦痛

Kさんは2日間家に帰ることができずに、独りぼっち歩き続けていたに違いありません。さぞ、涙が出るほど心細かったことでしょう。また、母親は娘の所在も安否も分からず2日間心配で眠ることもできなかったそうです。Kさんと母親はこれらの精神的に重い負担を強いられたこととなります。このような精神的苦痛の大きい事故は対応が大変難しいのです。

ところが、施設側では「行方不明にはなったけれど無事で、事故にならなくて良かった」という認識で、Kさんと家族が受けた精神的な苦痛を理解していません。ケガはしなくても、「48時間行方がわからなくなった」という事故は起きているのです。母親が頑なに示談を受け入れなかったのは、Kさんと家族の気持ちを理解せずに、安易に解決しようとした施設側の姿勢が原因です。このような事故の対応で「きちんと謝罪したのに受け入れてもらえない」と不満を言う管理者もいますが、精神的な苦痛に対しては何度も謝罪して誠意を示して、理解を得るしか方法がないのです。

■行方不明発生時の対応も不適切

知的なハンディのある人は、行方不明になるリスクが高いといわれています。どんなに見守りをしていても完全に防ぐことは難しいのです。したがって、行方不明が発生した時に万全の捜索を行うという対応は重要になります。警察だけでなくタクシー会社等の交通機関や地域にも協力を求め、迅速に保護するための万全な対処をしなければなりません。

本事例では、朝の到着時にKさんの行方不明に気付いたものの、夕方まで職員だけで捜索しています。行方不明に気付いたら家族へ連絡を入れ、警察に捜索願を出したら、すぐに地域に協力を求めなければなりません。捜索チラシを作り、地域の事業所や学校などに配布して、捜索の協力を求めるのです。地域のどのような事業所にどのように協力を依頼するのかなど、全てはマニュアル化していなければいざという時に、効果的な捜索をできません。利用者の命がかかっていることを、もう一度考え直さなければなりません。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当：堀江 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882