

# 介護事業者の事故対応

## 事故直後の管理者の一言で大きなトラブルに

—2つの事例から学ぶこと—

### ■認知症利用者の誤えん死亡事故

Hさん（82歳男性）は、特養の要介護4の利用者で認知症が重い利用者です。えん下機能に問題は無く食事自立していますが、時々手づかみで口に詰め込むので見守りをしています。ある日、Hさんは昼食に提供された肉団子を丸ごと飲み込んで喉に詰まり、病院に救急搬送されましたが、窒息で亡くなりました。知らせを受けて駆けつけて来た息子さんに対して、施設長は次のように説明しました。「お父様はえん下機能に問題は無く、食事は普通食と介護計画書にも書いてあります。ですから、今回の事故は不可抗力であり、私たち施設には落ち度はありません」と。息子さんは、施設長の説明には何も答えず2週間後に訴訟を起し、訴訟では施設の過失が認定されました。

### ■認知症利用者の徘徊中の転倒事故

ショートステイを利用している重度の認知症がある利用者Kさんは、絶えず徘徊していて職員も見守りができません。また、徘徊中に疲れて歩行が不安定になり転倒する事があります。職員も気には留めていても、Kさんの転倒事故は防ぎようが無いと諦めていて、主任は事あるごとに家族に転倒が防げないことを説明しています。ある時、Kさんは徘徊中に転倒し、救急搬送され大腿骨骨折と診断され入院することになりました。駆けつけて来た娘さんに施設長が「本人が勝手に歩いて転んだのだから、施設には責任はない」と施設の過失を否定しました。その後病院でKさんが肺炎で亡くなり、娘さんは訴訟を起し、訴訟では施設の過失が認定されました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

## 管理者の説明は最高決裁者の判断と重く受け取られる

### [事例から学ぶ対応のポイント]

#### ■施設管理者の対応もマニュアル化すべき

上記の2つの事例に共通する施設長の取り返しが見つからない失敗は次の3点です。

#### ①最も不適切な場面で過失が無いと主張した

事故直後に病院に搬送された場面は、家族はひどく動揺しています。家族に対して最も気遣いが必要とされる場面で、責任逃れの発言をすると強烈な悪感情につながります。

#### ②事故直後に独断で過失判断をした

誤えん事故も転倒事故も過失の判断が難しい事故です。もし、過失のある事故に対して「過失が無い」と誤った説明をすれば、法的手段に訴えても過失を立証しようと裁判を起すでしょう。専門家に相談して慎重に判断しなければなりません。

#### ③過失判断を誤っている

認知症の利用者の丸呑み窒息事故は、えん下機能の評価とは関係がありません。徘徊中の転倒事故でも、過失になる場合はたくさんあります。管理者は過失の判断基準について勉強して、基本的な知識は持っていなければなりません。

#### ■施設管理者の事故直後の家族対応のポイント

①介助中の事故など過失が明白な場合以外は、事故直後は過失判断の説明は避け、後日正式な説明をする

②事故直後は家族と一緒に利用者を気遣い、家族に寄り添い協力を申し出る。

③不安なことや分からないことを聞き、説明役に徹する。特に医師の説明について補足してあげる。

④後日の正式な説明に備えて、法律相談などの手配を行う。

⑤事故直後に責任追及されたら、「事故直後なので過失は判明していない、調査の上〇日後に正式に説明する」と話す

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 SEMPOSビル  
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882