

介護事業者の事故対応

誤えん死亡事故の調査報告書を作成しながら渡さなかった

—ある日、弁護士から内容証明郵便が—

■事故調査報告書を作成したが提出せず

ある介護付き有料老人ホームで誤えんの死亡事故が起きました。夕食を自力摂取していた認知症の利用者Mさんが、うなだれたままになっていることに介護職員が気付きました。管理者がすぐに救急車を要請して、口腔内の異物を除去しましたが、唇が紫色で呼吸がありません。救急車が到着するまで心肺蘇生術を施行し続けましたが、病院に搬送された時には亡くなっていました。病院に駆けつけてきた息子さんに、事故状況を説明しましたが、息子さんからは「後で連絡する」と言われました。死因は急性心不全でしたが、管理者と施設職員が警察から事情聴取を受け「司法解剖するかもしれない」と言われました。葬儀には管理者が参列し、「落ち着いたら事故の調査報告をいたします」と伝えました。

施設では「重大事故は調査報告書を家族に提出する」というルールがあったので、事故前のMさんの食事の状況などを調べ、誤えん事故防止のための安全配慮の体制などをチェックしました。また、誤えん事故発生時の対応状況も時系列でまとめて、報告書を作成しました。あわせて、事故防止の専門家の意見を付して、施設に過失がないことも記載しました。3日かかりで報告書を作成し、息子さんに連絡したところ、「事故状況は聞いたのもう良いです」との回答でした。管理者は調査報告書を郵送しようとしたのですが、「何の要求も無いのであれば、藪を突いて蛇を出すこともあるまい」とそのままにしてしまいました。ところが、1ヶ月後に弁護士から賠償金を請求すると内容証明郵便が届きました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

調査報告書の提出は訴訟を回避するためにも有効

[事例から学ぶ対応のポイント]

■なぜ作成した調査報告書を渡さなかったのか？

施設で発生した事故で利用者が亡くなれば、遺族は事故に施設側の過失があったか気になります。たとえお世話になったという気持ちが強く、賠償請求する気がなくても事故については知りたいと思うのが人情です。ですから、施設が事故について誠意ある説明を行うことはもちろんのこと、調査報告書などの文書で渡されれば施設の事故に対する責任感や誠意を見せることにもつながります。

しかし、本事例のように事故後に遺族が施設に対して何の要求もせず、事故に関する疑問も口にしないと、「遺族もこのまま済ませてしまいたいのかもしれない」と、都合よく考えてしまいます。相手に賠償請求する意思がないのに、過失が無いと主張すると反感を招いて事を荒立てるのかもしれない。余計なことは伝えないで穏便に済ませようと、甘えが起こるのです。

しかし、遺族が施設に対して何の要求もせず、無関心を装い事故に関して何も言わないのは「宣戦布告の準備をしている」からかもしれません。事故後に施設の責任を追及していた家族が突然黙って静かになるのは、専門家に相談したり訴訟の準備をしている兆候と言われます。たとえ遺族が施設の責任について無関心のように見えても、せっかく作った調査報告書ですから、郵送しておけば良かったのです。

■死亡事故で調査報告書を作る意味

死亡事故などの重大事故で、事故の調査報告書を作成して遺族に提出するのは、ただ誠意を見せるためだけではありません。家族が事故に対する施設の法的責任について、弁護士などの専門家に対して相談をする場合、施設で提出した調査報告書は必ず弁護士の手へ渡ります。調査報告書に記載された事故状況や防止対策の実施状況などから弁護士は施設の過失を専門的に検証しますから、家族の話をつまみかきせず客観的に判断することができるのです。また、遺族にしっかりした書面で事故の説明をすることで、弁護士も「やるべきことをやっているしっかりした施設である」と高い評価をします。

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 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