

介護事業者の事故対応

「事故を起こしておいて一言の謝罪もない」と家族が憤慨

—事故直後の謝罪の言葉は？—

■過失ない事故で謝罪して良いか？

ある老健で利用者が転倒して骨折する事故が起きました。早朝4時に居室で起床をして歩き出した認知症の利用者が、転倒して骨折をしてしまったのです。痛みがひどく歩行ができなかったため、大腿骨の骨折と判断した看護師はすぐに家族に連絡を入れて、市内の病院に緊急自主受診をしました。

連絡を受けて病院に駆けつけてきた娘さんに対して、看護師は事故の状況を詳しく説明し「後日正式な説明をさせていただきます」とマニュアル通りに説明をしましたが謝罪をしませんでした。すると娘さんは、看護師の淡々とした説明に対して、「事故を起こしておいて一言の謝罪もないの？」と食ってかかりました。看護師はいつも施設長が「事故が起きて謝罪してはいけない。謝罪すれば過失を認めたことになるから」と、指導をしている為、家族への謝罪の言葉を躊躇したのです。しかし、看護師は最終的に「申し訳ありません」と非礼を詫言いました。

その後、利用者は入院して手術を受けることとなりましたが、1週間後、相談員と事務長から娘さんに対して事故の説明を行いました。相談員は、居室で単独で転倒しており見守ることも難しく、相談員は「不可抗力の事故であり施設に賠償責任は無いと思われま。治療費などはご家族で負担して欲しい」と娘さんに説明をしたところ、娘さんは、施設の過失がないことや治療費の負担についても理解を示してくれました。ところが、「病院に駆けつけた時の看護師の態度はひどい。なぜ一言謝罪の言葉が無いのか」と、施設職員の姿勢に対して怒りを露わにしました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

謝罪の言葉は家族への気遣いの言葉と考えて適切な言葉を選ぶ [事例から学ぶ対応のポイント]

■多くの相談員に聞いてみると

事故直後の家族対応では、「トランスのミスで転倒させた」など介助中の事故で、施設の過失が明白な場合はすぐに謝罪をします。しかし、過失が不明な場合は通常「後日説明をさせていただきたい」とお願いするため、今回の看護師の対応は間違っていないと思います。しかし、家族は動転しているため、施設から謝罪の言葉が無いことでひどく冷たくあしらわれているように感じる場合があります。では、このような場面では「相談員」はどのように対応しているのでしょうか？



「利用者が事故でケガをし病院に搬送された時、施設の過失が不明な場合であっても家族に謝罪するか？」と相談員に聞いてみました。「過失が不明であっても謝罪する」と答えた相談員が85%で、「謝罪しない」が15%でした。事故の一報を聞いて病院に駆けつけてきた家族は、とてもナーバスな状態であり被害者意識を抱えています。こうした状況では、家族の心情を慮って謝罪しておくという方が多いのです。また、「謝罪する」と答えた相談員に「どのような言葉で謝罪しているか？」と質問すると、「この度は大変申し訳ありませんでした」「ご家族様にはご心配をおかけして大変申し訳ありません」など、無難な言葉が多く聞かれました。

■施設に過失があるような誤解を招く言葉は禁物

事故直後の家族がナーバスな場面で、相談員の大半が「謝罪する」と答えたのは、トラブル防止のためには良いことです。「謝罪すると過失を認めたことになるから謝罪するな」というのは一昔前の考え方で、礼を失っていると受け取られトラブルになる事が増えています。しかし、相談員の謝罪の言葉の中には次のようなものもありました。

- ・この度は本当に申し訳ありません。何とお詫言をして良いか・・・（お詫言の言葉もございません）。
- ・私どもの落ち度で（不始末で）こんな事故を起こし申し訳ありません。
- ・このような事故を起こしてしまっただけで誠に申し訳ありません（深く責任を感じています）。

このような過剰な言葉から施設に過失があると誤解をする家族も居り、謝罪の言葉が原因でトラブルになってしまうこともあるため注意が必要です。

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