

事例から学ぶ

## 介護事業者の事故対応

## ショートでの転倒事故で「入所順位を上げろ」という家族

－根拠のない執拗な主張への対応－

## ■施設で起きた事故のせいで在宅生活が難しくなった

Cさんは定期的にショートステイを利用されている要介護3の利用者です。ある日、ダイルームの椅子から立ち上がった時にバランスを崩し、転倒しました。家族同行のもと病院受診すると、骨折は無く「打撲」との診断で施設へ一旦戻りました。Cさんはその後、足の運びがスムーズに行かず職員が付き添いのもと移動対応していました。数日後、ショートステイを退所したのですが、家族から「施設で起きた事故のせいで在宅生活が難しくなった」「在宅生活はもう無理だから特養に早く入居させて欲しい」と訴えがありました。施設としては、「ショートステイの事故と本入所の順番は関連が無く、入居判定委員会で公平に順位を決めている」と説明しました。しかし、「施設のせいで在宅生活が難しくなったのだから順位を上げるべきだ」とさらに主張します。しかも、毎日電話をしてきて1時間近くも同じ主張を繰り返すので、ショートステイの相談員も対応に追われ他の業務に手が回らない始末です。どのように対応したら良かったのでしょうか？

## 事故を巡る身勝手に一方的な主張への対応

## ■事故による被害だけを根拠に身勝手な主張をする家族

施設で事故が起きた時、事故が起きたことで発生する被害だけを根拠に身勝手な主張をしてくる家族がいます。しかも本事例のように、主張する手段が毎日1時間の電話となると対抗策を講じなければなりません。一連の家族の主張に対して、場当たりの対応するのではなく「転倒事故に対する対応」「入所順位を上げろというクレームへの対応」に区分して考えてみましょう。



## ■転倒事故によって発生した生活の支障への対応

まず、ショートステイで転倒事故が起きた時の、事故の法的責任についてきちんと説明しなければなりません。施設側に責任が無い事故なので賠償ができないことを説明し、納得してもらわなくてはなりません。本事例の場合、ダイルームで立ち上がった時にバランスを崩した事故であり、不可抗力の事故と判断され、施設に過失はありません。

次に、施設に過失が無い事故であっても、在宅生活に支障が生じているとすると、ヘルパーを入れるなど従来には無い介護サービスが必要になるかもしれません。施設は、ケアマネジャーに連絡してケアプランの変更を促す必要があります。事故に対して法的な責任が無くても、事故によって発生した生活の支障について在宅ケアの連携で対応すべきなのです。

## ■毎日電話で同じ主張を繰り返すクレームへの対応

次に、毎日電話で同じクレームを繰り返すようなクレームへの対応ですが、次のような手順で対応すると良いでしょう。まず、

- ・自治体の介護保険課に事故によるクレームが発生していることを報告し対応について相談する。
- ・Cさんの家族に文書で次の事項について通知する。

「入所待ちの順位は公的に管理されていて恣意的に変えられないこと」「在宅生活の支障についてはケアマネジャーに相談して解決すべき」「毎日電話で順位変更を要求されても対応できないこと」「本クレームを役所に報告し相談していること」「施設の対応に納得できない場合は役所に苦情を申し立てることができる」

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・窪田  
TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店