

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

防げない転倒事故に納得した家族からなぜ賠償請求？

ー死亡事故になれば他の親族が黙っていないー

■「転倒事故に過失がある」という損害賠償請求書面

Kさんは要介護5の男性利用者で、認知症の重い症状があります。Kさんは、毎月1回ショートステイを利用しています。移動は車椅子で歩行も立位の保持もできませんが、本人はまだ歩けると思い込んでいたため、時々立ち上がることがあります。立ち上がった後も足を一歩も出せずにそのまま前方に転倒するため、重大事故につながる可能性がありました。そのため、日中はデイルームで車椅子で過ごしていただいておりますが、絶えず職員の見守りが必要な状況です。

ある時、Kさんは車椅子でウトウトしていましたが、突然立ち上がろうとしました。近くに居た職員が駆け寄り支えようとしたが、間に合わずそのまま前方に転倒し額を強く床にぶつけて意識不明となりました。緊急搬送後、Kさんは病院で亡くなりました。「駆け寄ったが間に合わなかった」という施設の説明にキーパーソンの家族も納得してくれました。ところが、1か月後に「職員が近くに居たのだから見守りを欠かしたことが転倒の原因であり、事故には過失がある」として、代理人の弁護士から損害賠償を請求すると書面が届きました。

キーパーソンの家族が納得しても他の兄弟は意見が異なる

■なぜ家族は賠償請求してきたのか？

一度は納得した家族はなぜ損害賠償請求をしてきたのでしょうか？本事例のような頻繁に起こる転倒事故で、家族がそのリスクを理解しているような事故でも、死亡事故のような重大事故になると少し事情が変わってきます。利用者が亡くなれば葬儀や相続などで、キーパーソンの兄弟などの、日ごろKさんの介護に関わりの無い親族が関わるようになります。



中には「職員が見守っている最中の事故なのだから過失だ。なぜ賠償請求しないんだ」と、キーパーソンの家族の意思とは異なる意見を主張する親族も現れることがあります。死亡ともなれば慰謝料だけでも1,000万と高額になるケースもあり、遺産を相続する兄弟などは黙っていないこともあるのです。では、どのようにしたら本事例のような賠償トラブルを防げるのでしょうか？

■重大事故の調査報告書とは？

いったん施設の説明で納得した家族も、他の親族から「施設に過失があるのではないか？」と問われた時、明確に否定することができません。頻繁に起こる転倒事故でも重大事故に至った時には、一定の書面による説明を行って、過失が無いことをキーパーソンの家族に書面で伝えておく必要があります。これが重大事故の事故調査報告書です。

事故調査報告書を作成して、「詳細な事故状況」「事故の回避可能性」「事故発生時の施設の救命対応」など、施設の過失を判断する情報を提供することで、本事例のような訴訟トラブルを避ける事が可能になります。キーパーソンの家族は、他の親族から追及を受けた時に書面をもとに話をすることができますし、他の親族は弁護士に相談した時にこの書面で説明することができます。

弁護士は詳しい事故についての情報があれば、専門家の立場から適切な判断をしてくれますので、本事例のような無用なトラブルを避けられる可能性があります。ちなみに、本事例は施設に過失はないと考えられ、訴訟になっても賠償責任は認められないと思われますが、施設も弁護士を依頼するなど大きな労力と時間を強いられることになるため、極力、賠償トラブルは避けた方が良いでしょう。

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