

「私のミスで転倒させた」という言葉を信じた相談員

－家族への謝罪前に事故状況を確認－

■ 離床介助の時にトランスで転倒

Tさん(85歳・男性)は脳梗塞による左半身麻痺があり、車椅子へ移乗の際は全介助です。ある朝、介護職員がTさんをベッドから車椅子への移乗介助しました。その後、介護職員がハンガーにかかっているTさんのカーディガンを取ろうと背を向けていると、ガタンと音がしたので振り返ると、Tさんが車椅子とベッドの間に倒れていました。「どうしたんですか？」という問いには、「イヤホンを取ろうとしてひっくり返った」と答えました。Tさんは顔面を打ち、鼻と口から出血していたため救急搬送となり、鼻骨とほお骨を骨折していることがわかり、入院することになりました。

相談員が介護職員に事故原因を尋ねると、「離床介助中に私のミスで転倒させてしまった」と話したため、家族連絡の時に「介護職員が離床介助で転倒させました。申し訳ありません」と謝罪をしました。後にTさんが自分で転倒したことが分かりましたが、家族には言えず治療費を支払いました。

過失の無い事故を過失があると説明してしまったら

■ 「見守らなかった私のミス」と介護職員は考えた

事故後に相談員が介護職員から事故状況について詳しく聴取すると、Tさんが自分でベッド上のイヤホンを取ろうとして、車椅子ごと転倒したことが判明しました。介護職員に「それは君のミスではないだろう」と問いかけると、「いえ、見守らなかった私のミスです。私がしっかり見守っていれば防げたはずですよ」と言います。



認知症の無い利用者が自分の意思で動作を行って転倒したのであり、この事故は職員のミスではありませんし過失でもないといえます。しかし、過失でない事故を過失であると説明してしまったら、後から「実はわたくしどもに落ち度はありませんでした」と説明し直すことは難しいでしょう。施設に過失が無い場合には、この事故で支払った治療費は施設の賠償保険では支払われない可能性が高く、施設の自己負担となってしまいます。

また、もしも逆に過失がある事故を過失が無いと説明してしまったら、過失があると主張する家族とトラブルになり、訴訟に発展するかもしれません。このような過失の説明を巡るトラブルは頻繁に起きているのですが、どのようにしたトラブルを回避できるのでしょうか？

■ 事故直後は過失の説明を控える

まず、事故直後は正確な事故報告も受けていない状態です。少ない情報の中で過失について説明すれば本事例のような間違いが起こるケースも考えられます。ただ、事故直後に何も説明しない訳にはいきませんから、事故状況のある程度説明し次のようにコメントすると良いでしょう。

事故直後ですので現時点では、正確な事故状況や事故原因が判明しておりません。これから事故状況の調査と事故原因の分析を行い、遅くとも1週間後には施設の法的責任も含めて正式なご説明をさせていただきます。

また、事故に関わった職員は救急搬送などの対応で動揺したり、自分を責めて間違った判断をしがちです。日頃から指導をしている主任などが別室でゆっくり事故状況を聴取して、介護職員の責任であるのか、ないのかをしっかりと理解させることも重要です。

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・窪田 TEL 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店