

事故で発生した損害を自社のサービスで補償して良いか？

■「無償で利用させろ」という要求

Hさんは認知症がある86歳の女性利用者で、S病院併設の老健のショートステイを毎月利用しています。ある時、Hさんがショートステイ利用中、車椅子への移乗介助中にHさんの足を車椅子に引っ掛けてしまい、大きな皮膚剥離を起こしてしまいました。施設では、キーパーソンの息子さんに謝罪し治療費を支払うと申し出ましたが、息子さんは「家では傷の処置も通院の介助もできない。責任を取ってショートステイを無償で利用させるべきだ」と申し出がありました。施設は、Hさんをしばらくショートステイで預かり、系列の病院で治療することにしました。

ところが、1週間後にHさんは車椅子からずり落ちて腰椎圧迫骨折を負ってしまいました。すると息子さんは、今回も「老健に無償で入所させろ」と話し、施設では断ることができず、骨折の治療も全て無償で行うことになりました。老健入所後も度々息子さんから、Hさんの介助に対する無理な要求があり、老健の職員も困り果ててしまいました。施設では入所から1年後にやっと息子さんと話し合いを持ち、皮膚の剥離と腰椎圧迫骨折（この時点では完治）の賠償金を支払い示談にこぎつけました。

損害の補償は金銭で支払い他の事業者を紹介する

■自ら補償することは誠意ではない

介護施設は過失のある事故で損害の補償を求められると、本事例のように自らのサービス提供で事故の補償をしようとするのが少なくありません。家族は事故の過失を責めて、施設に対して介護労働を負担するよう要求してくることもあるからです。施設は被害者の意に沿う対応を行うことが誠意だと思って、この要求に従ってしまうのです。

補償しろ！



しかし、相手の言いなりに補償を行うことは要求のエスカレートにつながり、サービスのタダ乗りには拍車をかけ、際限のない要求になることもあるのです。このような施設の過失で発生した事故の補償を自らのサービスで行うことを「自前補償」と言います。施設だけでなく訪問介護でもヘルパーの過失で起きた事故に対して、ヘルパーを無償で追加派遣することもめずらしくありません。実際に1年半もヘルパーを無償派遣してしまった訪問介護事業者も居るのです。

■介護保険制度の規程に反する

このように、被害者家族のいわれるがまま対応したため、要求がエスカレートする他にも、自前補償には大きな問題があります。介護保険制度では利用料の自己負担は利用者が負担すべきと決められており、これを免除することはできません。具体的には運営基準において「指定居宅サービスの提供に際して利用者が負担すべき額の支払を適正に受けなかったとき」は、指定取り消し処分になる重大な違反となるのです。

また、自社のサービスで補償してしまうとサービス料金が発生せず、賠償保険金の支払いにおいて支障を来すことがあります。

■他の病院や施設・事業者を紹介する

では、「施設の責任で事故を起こしたのだから、施設で面倒を見るべきだ」と主張された場合どう対応したら良いでしょうか？

家族には「事故が起きた場合は、治療にかかる費用や通院のための介助費など、必要な費用を金銭で補償することが原則になっています。申し訳ありませんが、弊社のサービスでの補償を行うことはできません」ときちんと説明して断らなくてはなりません。その上で、「治療やケアのため信頼できる病院や介護事業者のご紹介は責任を持ってさせていただきます」と説明すれば良いでしょう。

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
監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店