

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

「治療費は払うが慰謝料は支払えない」という賠償方針

■送迎時の転倒骨折事故

Mさん(72歳女性・要介護1)は、1年前から週に2日デイサービスを利用しています。歩行は自立していますので、送迎時には送迎員が付き添い、送迎車と居宅玄関の間を独歩で移動しています。ある日の帰宅送迎中に、送迎員が付き添って歩いている時に、Mさんがふらついて転倒してしまいました。送迎員が目を離していた間の事故でした。すぐに受診すると大腿骨骨折で入院1カ月と診断されました。デイサービスの相談員は、保険会社に「送迎員の不注意で転倒させてしまった」と事故報告し、治療費などの費用が保険金で支払われることを確認し、その旨をMさんの息子さんに説明しました。

ところが、息子さんは「自分が介護のためにお店を休業したので休業補償を支払え」「歩行機能が完璧に回復するよう有名なりハビリ病院の転院費用も負担しろ」と次々と度を越えていると思われる要求をしてきました。相談員が施設長に報告すると「治療費が保険の対象と言われている。きちんと説明したの?」と叱られてしまいました。相談員は息子さんに「保険の対象以外は支払えません」と説明しました。Mさんの息子さんは市に苦情申立をしました。

介護事故で賠償すべき損害とはどんな費目か？

■「治療費しか支払いできない」は通用しない？

介護事故で施設側に過失があれば、施設側には賠償義務が発生します。では、施設が賠償すべき補償とはどのようなものなのでしょうか？交通事故と同様に事故の賠償で支払う損害の補償は次の表の通りで、被害者はそのすべてを請求する権利がありますので、「一部しか支払わない」という対応は注意が必要です。



【介護事故の賠償として認められる可能性が高いもの】

- ① 傷害の場合：治療費、交通費、入院雑費、付添介護費、傷害慰謝料、休業損害など
- ② 後遺症の場合：上記の他後遺障害慰謝料、逸失利益、家屋改造費用など
- ③ 死亡の場合：葬儀費用、逸失利益、死亡慰謝料など

このように、賠償金として支払う損害については基準があり、加害者が「治療費だけしか支払わない」というように自由に決められる訳ではありません。(特殊な事情があれば個別の考慮されることもあります)。本事例の場合、息子さんの介護が必要であれば代わりにヘルパーを派遣してもらいその費用は賠償金として対応可能か検討します。ただ、「有名なりハビリ病院へ転院したい」など特別な治療を希望した場合は、被害者の自己負担となるケースが一般的です。

■保険会社が支払いの全てを判断する訳ではない

介護事故の賠償で家族と対立した場合、「保険会社が支払えないと言っている」と保険会社の判断が全てのように説明する施設がありますがこれは拡大解釈です。保険会社の判断判断も、過去の判例などから作られた損害賠償の基準に照らし合わせているのです。中には「保険会社は関係ない。施設で払えばいいんだ」と詰め寄られることもありますから、事故の賠償責任について説明する時には、どのような損害についてどのような補償ができるのかをきちんと説明しておく必要があるでしょう。

■そもそもこの事故は賠償責任があるか？

本事例は賠償金で支払う項目についてトラブルになりましたが、そもそもこの事故は施設側に過失があるのでしょうか？送迎時にいつも独歩で安全に歩行している利用者であれば、絶えず見守る義務はあるとはいえ、この事故は施設に過失が無い可能性もあります。まず、事故後の過失の判断からきちんと対応しなければなりません。

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 050-3462-6444
 監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店