

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

スマホがなくなったのは施設の責任だから弁償しろ

－施設に管理責任があるのか？－

■ゴミ箱に落ちたスマホを廃棄したらしい

Aさん(85歳女性)は軽度認知症がある、介護付き有料老人ホームの入居者です。入所当初からスマホを持ち込んでいて、息子さんと頻りに連絡を取り合っています。就寝前にベッドに寝ながら息子さんと楽しそうに話していて、職員も「いつも息子さんと話せて良いですね」と声を掛けていました。

ある時、面会に来た息子さんが「どこを探しても母のスマホが見つからない」と申し出がありました。職員と一緒に部屋を探しましたが、どこにも見当たりません。息子さんは、ベッド脇のゴミ箱を指摘して「ベッドから落ちたスマホをゴミと一緒に捨ててしまったのではないか」と言うので、職員はすぐにゴミの集積場を探しましたが、既に回収された後で、見つけることはできませんでした。

息子さんの「ゴミを確認しないで捨ててしまったのは施設の責任だ、弁償すべきだ」という主張に対し、施設長は「施設で捨てたという確証は無いから賠償はできない」と回答しました。3日後に息子さんは「携帯の会社に位置情報を調べてもらったら、最後の発信地はゴミ処分場だった。やはり職員の実ミスで捨てたのだ」と強く賠償を求めてきました。

利用者の所有物に対する施設の管理責任の範囲は？

■受託物以外は管理責任を否定できるか？

利用者や家族から保管することを依頼されて預かったものを“受託物”と言いますが、これらが紛失したり破損すれば施設は責任を問われます。認知症の利用者の入れ歯を夜間お預かりすることがありますが、これらは受託物になり、施設は管理責任がありません。



では、居室内にある利用者の所有物については、施設の管理責任はどこまで求められるのでしょうか？受託物と異なり保管が任されている訳ではなく、利用者の行為で破損したり紛失したりした場合は施設の責任とはならないでしょう。しかし、一方で清掃やゴミの廃棄などの業務は施設の提供するサービスであり、居室の所有物を破損したり誤って廃棄しないように配慮する義務があります。そうすると、本事例ではゴミ箱の中身を確認しないで廃棄してしまった施設の責任が問われると考えるべきでしょう。

■持ち込みを制限できるか？

通常介護施設では、紛失や盗難のトラブルを避けるために、日々の生活に必要な不可欠でない貴重品などの持ち込みを制限しています。重要事項説明書などにも記載し徹底を図っている施設も多いと思います。持ち込みが制限されている物品を持ち込んで被害が生じれば、自己責任となりますが、スマホはどのようなのでしょうか？スマホは家族との関わりを深め、利用者の生活の質を確実に向上させる重要なアイテムになりつつあり、たとえ高価なものであっても持ち込みを制限することは難しいと言えます。

■持ち込む物品について責任を明確にしよう

最近では、スマホの他にも見守りカメラを持ち込む家族も増えています。居室に持ち込む物品のうち価格が一定額以上のものは、あらかじめ明記してもらい管理方法を明確にしておく方が良いでしょう。軽度認知症などでスマホは使えるけれど管理がおぼつかない、という場合でもできる限り管理をサポートして家族との関係を深めてあげれば良いと思います。

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 050-3462-6444

担当課・支社 代理店