

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

「こんなひどい事故を起こしてなぜ施設長が来ないのか？」

－施設長の謝罪が必要な事故とは？－

■事故直後病院での家族説明

Jさんは要介護5で自発動作が少ない胃ろうの95歳の男性利用者です。たとえ寝たきりに近い状態でも、昼間は車椅子で過ごしていただこうと、リクライニング車椅子を導入して、職員二人で移乗を介助していました。ところが、ある日、Jさんに重大事故が発生しました。職員がリクライニング車椅子に移乗しようとした時にJさんを転落させ、頭部を強打し意識不明となり病院に救急搬送されたのです。

駆けつけてきた息子さんに対して、相談員が事故状況について次のように説明しました。「二人の介護職員がJさんのベッド脇に並んで、“いちにのさん”でお体を持ち上げましたが、息が合わずに転落させてしまいました」と。息子さんが「ふさげるな！物を持ち上げるんじゃないんだぞ！“いちにのさん”で二人で息を合わせて持ち上げるなんて危ないに決まってるだろ！あんたじゃ話にならない、施設長を呼んで来い！」と激怒しました。すぐに施設長が駆けつけて来て何度も謝罪しましたが、息子さんの怒りは収まりません。その上「こんなひどい事故を起こしておいて、最初から施設長が来ていないのはおかしい」と施設長に矛先が向いてしまいました。

施設長の直接謝罪が必要な「ひどい事故」とは？

■施設管理者の責任が重大だと家族が感じる事故

上記のケースで息子さんが「こんなひどい事故で施設長が来ていないのはおかしい」と言ったのは、どのような意味でしょうか？その意味は、「施設管理者の責任が重大な事故であり、病院に駆けつけて謝罪するのが道理だ」という意味です。ではどのような事故が“こんなひどい事故（施設管理者の責任が重大である）”と家族が感じるのでしょうか？家族の立場で考えると次のような事故があげられます。



- 過失の大きな事故、例えば初歩的なミスなどが原因で、家族の被害者意識が強くなる事故
- 死亡や後遺障害など損害の大きな事故で、社会通念上“重大事故”と考えられるような事故
- 事故前にミスが続くなどして、施設への不信感が高まっている時に起きた事故
- 日ごろから家族の不満やクレームが多く、家族との信頼関係に乏しいような利用者に起きた事故

これらの事故に共通するのは、「施設全体に対する信頼感が著しく損なわれるような（施設に対する家族の信頼が裏切られる）事故である」ということです。このような事故では、事故直後から施設管理者が直接家族に対して謝罪する必要があります。

■事故直後の管理者の対応を誤ると・・・

上記のケースのように、事故直後の施設管理者の対応により、事故対応に対する不満が大きくなると、家族は事故後の管理者の対応の責任を追及するようになります。つまり、事故というトラブルの他にもう一つ“事故対応の不適切さ”というトラブルの種を撒いてしまうのです。施設の事故対応には、このような対応の不適切さで家族の感情を害して、大きなトラブルにしてしまうケースが多いのです。

■施設管理者の事故対応をルール化する

「どのような事故の場合に施設管理者が事故直後に直接家族対応を行なうのか？」という基本的なルールを決めておけば、後は個別の判断になります。このルールがあるだけでも、事故後の家族対応が大変スムーズに運びます。ある特養の70歳の女性施設長（兼理事長）は、「事故が起これば夜中でも私が必ず病院に駆けつけるの。そうすれば家族はすごく安心してくれる。私の役割はそれだけ」と話してくれました。

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店