

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

キーパーソンは69歳の息子、賠償請求者は40歳の孫**■息子から治療費請求は無し**

Nさん(93歳・男性)は、特養に入所して12年になります。当時は会社勤めだったキーパーソンの息子さんも退職され、現在は69歳とご高齢です。面会には、お孫さん(40歳)も来られるようになりました。「もう俺は年金暮らしだから引退だ」と、時々こぼされることもあります。施設のベテラン相談員であるKさんは、先輩から「キーパーソンであるご家族と信頼関係を築くのが仕事」と教えられ、Nさんの息子さんとも信頼関係づくりに努めてきました。

ある時、介護職員が入浴介助中に手を滑らせてしまい、Nさんを転倒させ、大腿骨を骨折して入院することになりました。相談員のKさんは事故後すぐに息子さんへ謝罪し、キーパーソンの息子さんは「誰にでも間違いはあるから」と言い、治療費の請求もしてきませんでした。

その後、相談員のKさんは病院へお見舞いに行き、息子さんにも何度かお会いしましたが、事故から2か月後、Nさんは入院先の病院で突然亡くなりました。死因は肺炎でした。

Nさんの死後1か月ほどして、お孫さんが施設に来られ、「職員の実ミスで事故が起きたのに、治療費も支払わないのはどうなっているのか」と抗議しました。施設長は「お父上に請求するように言ってください」と答えました。すると息子さんは市に苦情を申し立てたうえで、事故による損害として2,000万円の賠償金を請求してきました。

長期間入所の利用者はキーパーソンも代替わりする**■家族で決定権を持っているのは誰か？**

相談員のKさんは、この事故の対応で大きなミスをしたわけではありません。事故直後にキーパーソンである息子さんへ真摯に謝罪し、賠償についても申し出ています。また、Nさんの死亡は予期できるものではなく、施設の責任でもありません。では、なぜ突然お孫さんが登場し、2,000万円もの賠償請求を受けることになったのでしょうか。

■事故発生時のキーパーソンは世帯の決定権者

その原因は、Nさんの息子さんの世帯の変化にあると考えられます。12年前に入所した当時は、息子さんが世帯の決定権者であり、キーパーソンとして施設との対応窓口になっていたのでしょう。しかし、息子さんも高齢になると、世帯の決定権は次の世代へ移っていきます。そうすると、キーパーソンである息子さんの世帯内での発言力も次第に弱くなります。

こうした世代交代に気付かず、発言力が弱くなったキーパーソンに対応を任せ続けると、事故などの重大な問題が起きたときに、世帯の決定権者が強い立場で登場してくることがあります。

■高齢のキーパーソンは次の世代への配慮が必要

最近の入所施設では、90歳を超える超高齢の利用者が増え、キーパーソンの子世代もすでに現役を退いていることが少なくありません。キーパーソンも世代交代することを敏感に感じ取り、対応を変えていく必要があります。本事例では、Nさんの世帯の決定権者がすでにお孫さんへ移っていることに気付かず、息子さんへの対応に力を注ぎましたが、かえって逆効果となってしまいました。息子さんが40代のお孫さんと面会に来た時点で、もっと積極的にお孫さんとの関係づくりを進めるべきだったのです。

■死亡の責任も問われるのか？

通常、施設の過失で骨折し入院した場合、施設が賠償すべき損害は骨折の治療費などです。しかし本事例では、死亡に対する賠償金を請求されました。なぜでしょうか。死亡診断書に「骨折が死因に大きな影響を与えた」と記載されると、骨折と死亡の因果関係が認められるため、注意が必要です。



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 森田・山口 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