

介護リスクマネジメント・ニュース

－介護現場のためのお役立ち情報－

ヘルパーの過失による骨折事故で訪問回数を増やしたら

－自前補償は過剰要求につながる－

■エスカレートする息子

Mさん(78歳女性)は要介護2で訪問介護サービスを週2回利用しています。同居の息子さんは電気店を営んでおり、日中は家に居ません。ある日の夜、息子さんから電話があり「ヘルパーが母をベッドにドスンと落した。腰を痛めたので病院に行く」との連絡がありました。受診先に急行した職員に、息子さんが「腰椎圧迫骨折で1カ月は安静が必要と言われたが、自分では介護できない」と話しました。サービス提供責任者が「できる限りのことをさせていただきます。何でもおっしゃって下さい」と伝えると、息子さんは「ありがとう、よろしく頼みます」と安心した様子でした。

サービス提供責任者は、事業所に報告し、治療費は保険会社へ相談をすることにしました。ところが、翌日息子さんから電話で「毎日ヘルパーを派遣して欲しい」との要望があり、日中2時間、毎日ヘルパーを派遣することにしました。1ヶ月後にサービス提供責任者が、「お母様の腰椎圧迫骨折は治りましたか？」と問合せましたが、息子さんは「まだ痛みが残っているので通院が必要」と引き続きヘルパーの派遣を求めました。以後も1カ月ごとに骨折の治癒状況を確認しましたが、息子さんは「まだ痛みを訴えている」として派遣継続を強く希望し、結果として6カ月間、無償でヘルパーを派遣することになりました。

介護事故に対する補償とは？

■事故の補償をサービスで要求

訪問介護のヘルパーの過失が原因で事故が発生し、利用者のADLが低下して家族の介護負担が増えると、その事故の補償として事業者 서비스에 求められることがあります。家族は「事故が原因で介護負担が増えたのだから、加害者である事業所が負担するのは当然」と考え、事業所にその負担を肩代わりするよう要求するのです。



この要求に対して事業所は、介護サービスの提供回数を増やすことで損害を補償しようとします。このように、事故によって生じた損害を自社のサービス提供で補償することを「自前補償」と言います。介護事業者は、困っている家族を前にすると「できることはしなければならない」と考え、サービス提供を増やしてしまいがちです。しかし、この自前補償は道義的にも法的にも問題があり、その後の大きなトラブルにつながるおそれがあります。そのため、慎重に対応しなければなりません。

■自前補償の問題点

自社の過失で起きた事故の補償のためにサービス提供を増やすと、その分の提供で利益が生じることがあります。しかし、過失による事故をきっかけに新たな業務を受け、利益を得ることは、社会的な公平の観点から適切ではありません。

また、賠償事故の損害について損害保険から給付を受けると、本来加害者が負うべき賠償の多くを免れることになり、不当な利益につながるおそれがあります。そのため、後日、国保連から第三者行為による求償が行われる可能性もあります。さらに、介護サービスの利用者負担である1割分を事業者が無償にすることも、法令上の問題を生じるおそれがあります。

■事故の負い目から要求をエスカレートさせる

本事例のように、事故の補償として加害者である事業所自らがサービス提供を行うと、ケガが治っても「まだ痛みが残っているので、サービス提供を続けてほしい」と求められ、いつまでも終了しにくくなります。

このような場合は、どのように対応すればよいのでしょうか。「事故によって生じた損害の補償を、加害者である事業者が自ら行うことはできませんので、他の事業者 に 依頼してサービス提供を行います」と説明し他の訪問介護事業者 に 引き継ぐ必要があるのです。

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 市場開発グループ
担当 森田・山口
TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店