

# 介護事業者の事故対応

## 住宅型有料老人ホームの行方不明事故に家族からのクレーム

－外出・帰宅時刻を管理すべきという家族－

### ■老人ホームなのに配慮が足りない？

Aさん(86才 男性)は住宅型有料老人ホームに入居しています。入居して5年になりますが、身体の障害や認知症はなく、介護サービスの利用もしていません。多少の物忘れなどは見受けられますが、外出することも多く生活を楽しんでいる様子です。ある時、お昼過ぎに外出したAさんが、夜8時になっても戻らなかったため、職員がAさんの携帯に連絡しましたがつながりません。警察に問い合わせましたが、事故などの情報もありませんでした。職員が捜索をはじめると、施設の最寄り駅付近で、足をくじいて座っていたところを発見する事ができました。Aさんは「帰り道が分からなくなって迷った」と、ひどく不安な様子でした。息子さんに連絡すると「老人ホームなのに配慮が足りない、もっと早く探すべきだ」とクレームになりました。

## 住宅型老人ホームの健常者に対する安全配慮義務とは？

### [事例から学ぶ対応のポイント]

#### ■もしAさんが事故に遭っていたら施設の責任は？

本事例で、もしAさんが行方不明になり事故に遭遇していたら、施設は責任を問われるのでしょうか？住宅型有料老人ホームであること、Aさんは認知症もなく介護サービスも利用していない事を考えると、入居者の外出先での安否確認の義務は施設にはないと言えるでしょう。しかし、家族にとってみれば、「高齢であれば様々な日常生活の危険があるのだから、生活の安全にも配慮して欲しい」と思うのは当然です。では、住宅型有料老人ホームの入居者の“日常生活の安全”に対して、施設はどこまでの配慮が必要なのでしょうか？



#### ■認知症がなければ配慮は必要ないか？

認知症がない高齢者であれば、認知症のある人と同じような生活上の細かい配慮は必要ありません。しかし、認知症がある人と無い人の間に明確な境界線がある訳ではありません。つまり「認知症はないけれど少し認知機能の低下が見られる」という人もいる訳です。そのため、入居者の生活を毎日見ている施設としては、「明らかに認知機能の低下が顕著である」という入居者に対して、「認知症の診断が無い」「認知症と要介護認定を受けていない」というだけで、配慮が全く不要と言うことにはなりません。では、「少し認知症が出てきたみたいだ」という入居者に対して、施設ではどのような対応をしたら良いのでしょうか？

#### ■「認知症かもしれない」という場合の施設の対応

住宅型有料老人ホームは、介護保険指定施設ではないため、「介護の専門家として配慮」については利用者との契約上の義務はありません。そうであるならば、認知機能の低下のプロセスなどの専門的な配慮ではなく、家族と一緒に考えるというスタンスで対応しなければなりません。

まず、日常生活に現れ始めた従来と異なる異変について、正確に家族に情報提供するようにします。そして、家族に対しては地域包括支援センターなどへ相談するよう勧めます。家族が望めば施設の住所地の地域包括支援センターに、家族を伴って施設の相談員が同行することも必要でしょう。このようにして、施設で要介護になった時にすぐに外部の介護事業者を入れて生活支援ができるよう体制を整えなければなりません。また、認知症になり始めの人は不安が大きくナーバスになりますから、本人に対する配慮も忘れてはいけません。

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・高橋 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会  
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOビル  
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882