

# 訪問系事業所のリスクマネジメント



## 要支援1, 2だからこそ〇〇に注意

訪問介護、在宅ケアマネ絡みの事故トラブル相談は滅多に無かったが、今月驚くほど類似した二件の事故相談を受けた。

恥ずかしながら、これまで訪問系のトラブルといえば物的損害や盗難程度で、大きな問題は無いのだろうと甘くみていたところがあった。しかしこのケースを通じて極めて深刻な事態となり得ることを痛感した。

そこで本号では、訪問系の何がリスクなのかを解説する。それはズバリ、利用者の急変である（なお、両ケースとも公開につき相談者の承諾を受けています）。

社  
2月23日、顧問先の「あん株式会社様にて内部研修をする外岡潤。



### ケース1

自宅で一人暮らしの男性利用者（要支援1）  
室内掃除で入っていたヘルパーが訪問したところ「ベッドに挟まって動けない」との返答が。ドアが開かないのでケアマネに報告し帰ってしまった。ケアマネも家族報告や119番通報等せず、数日後に自宅で衰弱した状態で発見され、搬送先病院で死亡。

### ケース2

娘と二人暮らしの女性利用者（要介護5）  
夜間身体で入っていたヘルパーが、連絡帳に「息が苦しそうです」とだけ書き残し帰ってしまった。2時間後に家族が帰宅したところベッド上で死亡していた。



☆：外岡潤

○：訪問介護のサ責

○：タイトルは「利用者の急変に注意」ということですね。それにしても先生、このケースはちょっと油断が過ぎるというか、普通ならあり得ないミスかと思うのですが。

☆：結果として見るとそうかもしれません。ただ、人間ですからうっかりはありますし、1については利用者がほぼ健常であったことからの油断、2は逆に重度が常態となっていたことからの油断があったのかと思います。似たようなことは現場でも無いですか？

○：さすがにここまで放置するようなことはありませんが、ヒヤリハットはありますね。

呼び鈴を押しても利用者の応答がないので、その場で救急車を呼んだり、窓を開けて室内に入ったら倒れていた…ということがありました。

☆：そのように異変を感じたら即座に対応できていれば、ご利用者の命も助けることができ、少なくとも家族に恨まれるということは無いでしょうね。ですが、訪問などは複数のヘルパーが出入りする中で、ちょっとした連携ミスでぽっかり空白ができてしまうといったこともあるかもしれません。

○：そうなった場合、法的責任を問われるようなことがあるのでしょうか。

☆：さあ、そこが問題です。そもそも訪問や居宅の事業所に、本件のような場合に利用者の安否確認や緊急時の対応（119番通報や家族への連絡）が法的に義務付けられるかが問題となります。

○：普通に考えれば、ご利用者の命がかかっている訳ですから当然義務ではないかと思うのですが？

☆：サービス中や、モニタリング等で訪問したときであれば義務と認められ易いでしょう。2はヘルパーに報告義務があったといえるものと思います。問題は1のようにサービスに入っていないときや平時の場合にまで、安全配慮義務の射程を広げてよいかという点です。例えばヘルパーが訪問しても呼び鈴に応答がなく、ずっとしんとしている場合はどうでしょうか。サ責に報告するとして、サ責は更にご家族に毎回連絡しなければならないでしょうか（利用者が2のようにほぼ自立と仮定して）。

○：そうですねえ、単にお留守なのか、万が一倒れていたりするのか分からない場合にまで義務を課するのは流石に厳しすぎるかもしれません。

# 外岡新聞

3月号

弁護士法人おかげさま

〒160-0023

東京都新宿区西新宿

8-9-14 ベイベリ-

202号

http://okagesama.jp

TEL:03-5358-9855

FAX:03-6730-6140



介護・福祉系  
弁護士法人  
おかげさま

今月は障害者総合支援法の解説本、4月には利用者や家族向けの介護トラブル解決本を出版予定です。本を出すのは毎回一苦労ですが、喜ぶことができますので、是非お読みください！  
全国の書店やアマゾンで購入

# 外岡新聞

3月号

弁護士法人おかげさま  
〒160-0023  
東京都新宿区西新宿  
8-9-14 ベイベリー  
202号  
http://okagesama.jp  
TEL:03-5358-9855  
FAX:03-6730-6140



今月は障害者総合支援法の解説本、4月には利用者や家族向けの介護トラブル解決本を出版予定です。本を出すのは毎回一苦労ですが、喜ぶことができますので、是非お読みください！

☆: 私もそうと思いますが、その線引が千差万別で非常に難しいと思うのです。更には、何らかの行動を取る義務があるとして、具体的に何をすべきかも問題となります。  
○: 確かに、ケース1では一応、ヘルパーはケアマネに報告し、ケアマネも利用者や家族に電話したり自宅訪問をしたということですからね。電話に出ず折り返しもしなかった家族の責任、という反論も成り立ちそうです。

### 「事業所のせいでご利用者は死んだ」？

☆: そうですね、その意味で1は極めて悩ましいケースであるといえます。次の論点としてご利用者の死亡とのいわゆる因果関係が問題となります。義務違反があったとしても、そのせいでこのご利用者は亡くなったと言い切れるのでしょうか？

○: なるほど…多少報告が遅れたからといって、即座に対処していれば救命できたかという確証となるものは何もなさそうです。

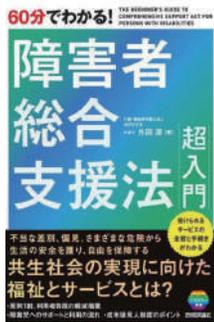
☆: これがもし施設での出来事であれば、24時間365日見ている訳ですから、記録の義務もあるし言い逃れはできないでしょう。一方在宅では、関係者の記録はどうしてもスポットになりますから、継続的な記録が存在せず手がかりが無い、というハードルがあるのです。

### 不測の事態が起きたらベストを尽くすこと

○: 難しい問題ですね。ただ、残された遺族の感情としては、このようなことがあれば当然、事業所を「許せない」と思うでしょうね。

☆: その通りで、結果はうまくいかずともよいのでともかくも「ベストを尽くした」と説明できる必要があるものと思います。ケース1では留守電に緊急事態である旨一言残す、2ではサ責経由で家族にすぐ報告してさえいれば、駆けつけたとき亡くなっていたとしてもトラブルにはならなかったことでしょう。数十名の担当ご利用者がいる中で、全員の命や安全を守ることは不可能かもしれませんが、非常事態においてはそのように心がけることが最大のリスクマネジメントといえると思います。

○: よく分かりました。うちのヘルパーさんは皆いい人なので、ちょっとでも心配なことがあればすぐ報告してくれますが、改めてそのやり方を意識的に続けてもらうよう周知したいと思います。



60分でわかる! 障害者総合支援法 超入門  
お薦めの一冊!  
60分でわかる! 障害者総合支援法  
（外岡潤著・技術評論社）  
障害福祉サービスの種類から申請、利用方法まで網羅的に理解することができる入門書。左に文章右に図が配置され直感的に把握できる。  
支援法のみならず後見制度や障害者差別解消法、福祉サービスの歴史まで幅広く収録している点の特徴。  
執筆に際し驚いたのが、つい最近横断的な法改正がなされ、事業のあり方が大きく変わりました。特に昨年の改正について、コラムでまとめたので、知識のアップデートにも最適である。障害の世界の水先案内書として活用頂きたい。

## 外岡流 趣味の部屋 楽しい腹話術



以前お猿のごんた君のことを書きました。が、今度はお婆ちゃんのパペット、永田ハツさんをご紹介します。

ハツさんも元々はアマゾンで買った何の変哲もない外国人の老婆だったのですが、先生のアドバイスを経て「山形出身のスーパードールお婆ちゃん」に進化しました。山形の名物、花笠音頭に乗って歌いながら登場します。山形弁を喋り、個性がはつきり出てぐんと魅力的になりました。

先日、先生の主催する生徒さんの合同発表会があり、参加してきました。ズーム越しでしかなかった先生との対面もようやく果たせ、実際に人前で腹話術をご披露すること自体久方ぶりだったのですが、これがすごく楽しかったのです。何故なら、お客さんの笑い声や拍手といった反響があったからです。「ここで笑いはおきないだろう」と思っていたところで爆笑が起きたりと、嬉しい誤算もありました。このように見る人とダイレクトに感情の交流ができることこそが、芸事の醍醐味だったのだなあとしみじみ感じ入った次第です。今年には施設でのボランティアアシヨーも復活させて行きたいです。

### 編集後記

2月は日数が少なく、殊のほか慌ただしいです。▼今日の東京は強風が吹き荒れ、風に冷たさはありませんがその分ホコリが増しており、これからくしゃみと目のかゆみに悩まされそうです。▼春先までは出版が2作も続き充実していますが、利用者・家族向けのユーチューブチャンネルも新規に作って参りたいと思います。▼既存のチャンネルもおかげさまで登録2千名を超えましたが、より広くお楽しみ頂けるよう、サブチャンネルも頑張ってお参ります。公開をお楽しみに!