

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

ショート入所直前に体調急変を理由に断ったら苦情申立**■施設に着いたら深刻な体調不良**

Mさん(90歳男性)は、毎月1週間ほどK特養のショートステイを利用しています。Mさんは、要介護5の利用者で、多発性脳梗塞の既往症や心筋梗塞、糖尿病などの持病がある重度の利用者です。ある時、ショートステイ入所のためMさんを迎えに行き、家族も一緒に来所されました。家族が入所申込書を記入する前に、看護師がバイタルチェックを行なうと、呼吸音不良、SPO2低下があり、かかりつけ医に連絡しました。医師から救急搬送して欲しいとの要請があり、施設は家族に「体調不良の場合はキャンセルになる」と説明し、家族が付き添って病院に救急搬送しました。ところが、病院で入院の必要はないと言われ、自宅に戻った家族から再度利用したいと連絡がありましたが、体調不良を理由に利用をお断りしました。家族はキャンセルは不当だとして、翌月に市に苦情申立をしました。市から事情を聴かれた施設では「深刻な体調不良ではお断りすることがある」と答えました。

入所直前の施設からの一方的なキャンセルは妥当か？**■ショートステイキャンセルの法的妥当性**

この事例における「入所前の体調急変によるショートステイのキャンセル」という、施設の対応の法的妥当性について検証してみましょう。施設は「入所申込書を書く前に」と言っています。つまり、入所契約の前に家族納得の上キャンセルしたのだから、施設に落ち度は無いと主張しているのです。



しかしこのショートステイの契約はいつ成立したのでしょうか？息子さんが「ショートを利用したい」と言って「〇月〇日より〇日間お受けします」と施設が答えた時に、既に契約が成立しているのです。法的には、契約は双方の意思表示で成立し契約書は必要ないのです。つまり、入所申込書を記入する前に既に契約は成立していると考えられ、施設の主張である契約成立前にキャンセルしたというのは間違いということになります。

■体調急変は利用中に起こった

では、この契約の履行であるショートステイの利用は、いつ始まったのでしょうか？施設が利用者を迎えに行った時から、ショートステイの利用は始まっています。つまりMさんが施設に着いてバイタルチェックをした時は、既にショートステイの利用中だったのです。施設はMさんのショートステイ利用中に体調急変が生じたということになり、本来、キャンセルはできなかったのです。そして施設利用中に体調急変が起きた場合は、家族で搬送してくださいという訳には行きません。看護師が責任を持って救急車に同乗し、救急搬送し対応すべきだったのです。

■ショートも入所も安全配慮義務は同じ

「ショートステイは在宅サービスなので、受診は家族の責任で」と主張する施設がありますが、実は根拠はありません。なぜなら、短期入所でも本入所でも、入所契約に基づく利用者に対する安全配慮義務は全く同じだからです。たとえ在宅サービスでも、ショートステイ利用中に発生した利用者の体調急変には、施設が責任を持って対処しなくてはなりません。

そうすると、Mさんの体調急変の対処を家族に任せてしまったことは、契約上の債務不履行になる可能性があり、息子さんの苦情申立は正当な主張ということになります。もちろん、緊急性の無い持病の不調などの場合に、家族が了解すれば受診をお願いしても問題ありません。また、Mさんが搬送先の病院に入院した場合は、自動的にショートステイは利用できなくなるのでキャンセルしても問題はなりません。

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 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