

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

デイの機能訓練中の事故で併設事業所のヘルパーを派遣

- エスカレートする要求でトラブル -

■ 事故発生時対応での要求を受け入れたら・・・

Yさん(85歳男性)は軽度の左半身マヒがある要介護2の利用者で、週2回デイサービスを利用して機能訓練を行っています。ある日、機能訓練中に指導員のミスでMさんを転倒させてしまいました。整形外科を受診すると、第四腰椎圧迫骨折で治癒見込2ヶ月と診断されました。駆けつけて来た娘さんに、事業者の社長が「機能訓練中に申し訳ありません。困ることがあったらお手伝いしますから何でも言って下さい」と謝罪しました。すると娘さんが「私には父の介助ができない」と言い、デイ併設の訪問介護事業所のヘルパー派遣の要求がありました。

社長はこの要求を受け入れ、その後、1週間毎日6時間のヘルパー派遣を行い、2週間後からはデイサービスを週5回に増やし2日のヘルパー派遣を続けました。2ヶ月後に骨折は治癒しましたが、娘さんは「まだ介助が必要」とサービスの継続を要求されました。結局10カ月にわたってヘルパーを無償で派遣し、保険金を請求すると「自社の過失で発生した損害の補償を自社サービスで提供することは、不当に利得を得ることになり全額は支払えない」とも言われてしまいました。

自社で起こした事故をサービスで補償してはいけない

■ 過剰な補償をするとエスカレートする

不当な要求をするつもりがない常識をわきまえた被害者でも、「要求したら何でもしてくれる」ということになれば、自然に要求がエスカレートしていくものです。この事例で、事故とは関係の無い奥様のデイサービス利用を認めたことは決定的な失敗で、こうなれば要求は際限がなくなります。



Yさんの娘さんの要求をエスカレートさせたのは、介護事業者の誤った対応なのです。多くの介護事故で事業者は誠意ある補償対応をしようと考えますが、「誠意がある」ということを「被害者が困っていることを直接援助する」ことはトラブルを招く原因となります。事故と直接因果関係のない被害者や家族の生活全般の困りごと全てを援助してしまえば、事故前よりも手厚い援助が受けられるようになり、いつまでもその状態を継続してほしいと思ってしまう。Yさんの娘さんは事故が起こったことによって、以前よりも介護負担が減り、元の生活には戻りたくないと考えてしまったのでしょうか。介護事故の被害者の要求をエスカレートさせているのは、事業者の誤った対応だということを肝に銘じなければなりません。

■ 自らのサービスで補償すると保険会社は全額支払えない

事故の補償として事業所が負担した介護サービスの費用が、保険会社から全額支払えないと言われました。なぜ保険会社は損害の補償にかかった費用を全額支払ってくれないのでしょうか？賠償責任保険は、施設に対してなされた損害賠償請求に対し、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金を支払うものです。Yさんの事故では、毎日6時間の訪問介護サービスやデイサービスの利用増加など、事故によって介護サービスが新たに発生しました。この新たに発生したサービス費用を事業所が全額保険会社に請求すると、事業者は自らの過失で起こした事故によって利益を得ることになります。保険会社は保険契約者が保険金の請求により、不当な利得を得ることを禁じられており、全額支払うことはできないのです。

介護事業者は自らの過失で事故を起こし利用者に介護サービスが新たに発生すると、自社でサービスを提供してしまうケースが珍しくありません。しかし、事故によって新たに生じたサービスは他事業者にサービス提供を依頼し、そのために利用者が払う費用を事故を起こした事業者が負担すべきなのです。

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 市場開発室
担当 森田・山口 TEL 050-3462-6444

担当課支社・代理店