



現場実践講師

15の事例から学ぶ

介護事故を巡る賠償トラブル対策

■■■ 検討事例一覧 ■■■

セミナー参加者は事例に目を通してからご参加下さい

Safe Care 株式会社 安全な介護
www.anzen-kaigo.com

トラブル事例から対策を考えよう

1. 介助中に利用者が暴れて転倒、無過失を主張したが…

認知症が重いUさん（90歳男性）は下肢筋力が低下しふらつきが多くなっていました。ある日介護職員がトイレでUさんを便座に移乗している時、ふらついたため職員がUさんの腕を強くつかみました。Uさんは「痛い！」と言って掴まれた腕を振りほどき、転倒してしまいました。Uさんは大腿骨を骨折して入院しましたが、職員が「急に暴れたので支えられなかった」と報告したため、不可抗力の事故として治療費を支払いませんでした。ところが、3週間後にUさんが病院で肺炎のために亡くなると、娘が「非力な父を転倒させたのは職員の責任だ」として、死亡の損害に対して1,000万円の慰謝料を請求してきました。施設は事故が不可抗力であること、肺炎による死亡には責任が無いことを理由に支払いを拒絶しました。すると、娘は賠償訴訟を起こし、死亡診断書には「直接死因に関連しないが直接死因の傷病経過に影響を及ぼした傷病名等」として、「大腿骨骨折による長期臥床」と明記されていました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

2. 夜間ショートを抜け出して行方不明になり凍死、遺族が訴訟提起

Mさん（68歳男性）は身体に障害はありませんが認知症の重い利用で、老健のショートステイを利用しています。2月の初旬ショート利用の初日、夜1時に夜勤職員が巡回すると、居室にMさんの姿が見えません。夜勤職員は他の職員と協力して朝まで施設内を探しましたが発見できず、その後10時から職員総動員で周辺を探索しました。探索開始から1時間後に施設から200m離れた林で遺体で発見され、死因は凍死でした。

施設長は「見守りもセキュリティも万全でこんな事故は初めてです。どのように抜け出したのか原因は調査中です」と説明しました。ところが、その後警察の捜査が入り職員用通路が開け放してあったために抜け出したことが判り、遺族は施設を相手取って訴訟を起こしました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

3.「センサーコールの対応が遅れたのは施設の過失だ」と賠償請求

認知症が軽度な在宅の利用者Dさんは、デイサービスを利用していましたが、介護をしている息子さんの都合で初めてショートステイを利用することになりました。ショートステイを予約した時に、施設の相談員からセンサーマットについて次のように説明を受けました。「居室での転倒事故を防ぐためにセンサーマットを使っています。認知症の利用者はナースコールを鳴らさずに危険な動作をする場合がありますので、ベッドから立ち上がってマットに足を突けばセンサーが鳴るので職員がすぐに対応できるんです」と。息子さんは「それは安心ですね」と言ってセンサーマットの設置をお願いしました。

ところが、利用開始から3日目の晩にDさんに事故が起こりました。夜中にDさんがベッドから立ち上がりセンサーコールが鳴りましたが、夜勤職員は他の利用者のポータブルトイレの介助を始めたところで、駆けつけるのに時間がかかってしまいました。介護職員がDさんの居室に駆けつけると、ベッド脇の床にDさんが倒れており、翌朝受診すると大腿骨の骨折と診断されました。家族への事故状況の説明の時に見せられた事故報告書には事故原因として、「センサーコールの対応が遅れたこと」と書かれていました。家族は「転倒防止のためにセンサーコールを設置する」と言っていた。コールに対応しなかったのは施設の過失だ」と主張して、治療費などの損害賠償金を請求してきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

4. ショートの圧迫骨折を「家で介護できない」と入所させ1年間居座られた

Hさんは認知症がある半身麻痺の要介護3の女性利用で、S病院併設の老健のショートステイを月に1度利用しています。ある時Hさんのショートステイ利用中、職員が車椅子へのトランス介助中にHさんの足を車椅子に引っ掛け、大きな皮膚の剥離を起こしてしまいました。施設では、キーパーソンの息子さんに謝罪し治療費を支払うと申し出ましたが、息子さんは「家では傷の処置も通院の介助もできない。ショートステイを利用させるべきだ」と主張しました。施設では仕方なくHさんをしばらくショートステイで預かり、系列の病院で治療することにしました。

ところが、1週間後にHさんは車椅子からずり落ちて腰椎圧迫骨折を負ってしまいました。息子さんは、今回も「家では介助できない、老健に入所させろ」と主張してきました。施設ではしぶしぶ入所させ骨折の治療も行うことになりました。その後息子さんはエスカレートし、職員にも無理難題を要求するようになり、「老健のミスで2度もケガをさせたんだから余り前だろう!」と繰り返します。1か月後に腰椎圧迫骨折は治癒し、老健では息子さんに退所を要求しましたが、「以前より身体機能が低下していて、家で介護するには会社を休まなくてはならないから休業補償を出してくれればいい」と、退所を拒みます。老健では1年後に示談をして、やっと退所にこぎつけましたが、この利用者のために長期に亘り被った損害は大きなものでした。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

5. 「自立歩行中の転倒は過失ではない」と主張する施設

Hさんは（83歳女性・要介護3）認知症が無い老健の入所者で、最近歩行が不安定になってきました。施設では「ナースコールで呼んでもらい介助する」と説明し、息子さんも「お世話をかけます」とお願いしました。ところが、1か月後にHさんはナースコールを鳴らさずにトイレに行って転倒し、頭部を強打し入院先の病院で亡くなってしまいました。施設では「コールを鳴らさなければ介助はできないので過失は無い」と家族に説明しました。

ところが息子さんは、隣室の利用者から「職員を呼んでもなかなか来てくれない」と聞き、居室担当の動きが悪く頻繁にコール対応が遅れていたことを突き止めました。息子さんは「コールを鳴らさずに一人でトイレに行ったのは、職員の業務怠慢が原因であり施設の責任である」と賠償請求をしてきました。施設で保険会社に確認すると、「自らの意思で歩いて転倒したので過失ではない」と言って来ました。施設では過失が無いことを再度説明しましたが、1ヶ月後に弁護士から「施設の過失は明白である」として賠償請求をしてきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

6. 認知症利用者の暴力事故で加害者家族が賠償できず施設に請求

認知症の重い男性Sさんが利用しているHデイサービスは、定員30名の規模の大きい賑やかなデイサービスです。68歳で身体に障害が無く体力もあり、時々興奮して他の利用者を叩いたりするので、職員は目が離せません。ある日、見守っていたはずの職員が目を離した隙に、Sさんが他の女性利用者に腹を立てて突き飛ばしてしまいました。整形外科を受診すると大腿骨の骨折と判明しました。所長は女性利用者の娘さんに、

「Sさんによる加害事故なので治療費を補償するよう話します」と説明しました。

謝罪に来たSさんの息子さんに対して所長が「被害者への賠償をきちんとお願いします。デイサービスも迷惑しているのだから」と被害者への対応を促し、Sさんの利用は中止してもらいました。ところが、その後病院で被害者が亡くなりSさんの息子さんは賠償資力が無く賠償金が支払えなくなりました。被害者がデイサービスに死亡の損害を賠償請求してきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

7. 「歩行は常時見守り必要」と計画書に書いたら過失が無いのに責任発生

Aさんは87歳の女性利用者（要介護1）で、杖歩行が不安定なためケアマネジャーからの情報提供書では「移動は見守り程度」となっていました。デイサービスでは、通所介護計画に「歩行は常時見守りが必要」と書いて家族の印鑑をもらいお渡ししました。

ところがある日、Aさんは立ち上がって歩き出そうとしてそのまま転倒し、大腿骨を骨折してしまいました。職員が近くに居て駆け寄りましたが、間に合いませんでした。息子さんは、デイサービスが以前お渡しした介護計画書を持って来て「介護計画には“歩行は常時見守りが必要”と書いてある。職員が見守りを怠ったから転倒したのだろう。治療費を出すべきだ」と言いました。所長は「急に立ち上がって転倒する場合は、間に合わないこともたくさんあります」と説明しましたが、息子さんは「介護計画書というのは、介護する内容を具体的に書く書類だろう。転倒しないように見守りをするのが当然」と一歩も譲りません。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

8. 誤えん死亡事故の調査報告書を要求され回答したが賠償請求

老健で認知症の利用者がおやつのワッフルを喉に詰めて窒息して亡くなりました。息子さんは、事故直後に施設を訪れ「知り合いの弁護士に訴訟について相談するので事故の調査報告書が欲しい」と言われました。老健では、事故の調査報告書を作成したことが無かったので、簡単な文書で「不可抗力の誤えん事故だったので施設の過失ではないと考える」と回答しました。しかし、息子さんは「これでは、事故状況も事故原因も何もわからない。きちんと調査して報告書を出すべきだ」と、調査報告書を要求します。嚥下機能に障害が無かったことから、誤嚥の危険は予測できなかったもので施設の責任は無い」とする文書を送りました。すると、しばらくして弁護士から「施設の過失であるので、15,000万支払え」との賠償請求の書面が届きました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

9.携帯にでるために浴室を離れ利用者が溺死し職員が刑事告訴

Hさん（71歳女性）は、脳梗塞による左半身麻痺があるデイサービスの利用者です。ある日、スタッフがHさんの入浴介助をしている時に、脱衣所に置いてきたスタッフの携帯電話が鳴りました。スタッフは、浴槽の中のHさんに「ちょっと待って下さい」と言って、脱衣所に行き携帯電話に出ました。30秒ほどで浴室に戻るとHさんの頭が浴槽に浸かっています。スタッフは大声で看護師を呼び、救急搬送されましたがBさんは意識が戻らず、10日後に亡くなりました。デイサービスでは、事故後に何度も所長が居宅を訪問し、真摯に謝罪しました。ところが、スタッフが友達からの携帯電話に出るために浴室を離れたことが家族に分かり、これを知った家族はスタッフを業務上過失致死で刑事告訴しました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

10.送迎車が追突され利用者が脳梗塞、デいの責任だと訴訟を起こされた

Hさん、(68歳男性)は、軽度の左半身麻痺で杖歩行のデイサービスの利用者です。ある8月の暑い朝、Hさんを居宅前で乗せて送迎車が発進しようとする中、“コツン”と小さな音がして軽く車に追突されてしまいました。追突した車両の運転手は謝罪し、「救急車を呼びましょうか?」と言いましたが、Hさんは「大丈夫だからいい」と断りました。送迎車の運転手は、デイサービスに連絡を入れ「大したことはないので、現場検証が終わり次第Hさんをお連れする」と伝えました。Hさんはその後30分以上も珍しそうに車を出入りして検証の様子を見て、デいに着くまで興奮して話し続けていました。

ところが、Hさんはデイサービス到着直後に悪心とめまいを訴え、血圧を測ると異常値で意識混濁が現れたため、看護師が病院に救急搬送しました。Hさんは高血圧の発作から脳梗塞を起こしていました。退院後リハビリを続けましたが、車椅子全介助となってしまいました。その後Hさんの息子さんから「加害者の保険会社から“追突と脳梗塞に因果関係はないので賠償できない”と言われた」と連絡がありました。デイサービスは「追突事故の被害の責任がデイサービスにある訳がない」と責任を否定すると、息子さんが訴訟を起こしました

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

11.統合失調症の利用者の暴力行為で他の利用者を死亡させた

Hさん（75歳男性）は65歳で認知症を発症し、一昨年から暴言・暴力などの問題行動が激しくなり特養に入所しました。入所時から不穏な状態が続き暴言・暴力が激しく他の利用者との間で諍いが絶えませんでした。しかし、Hさんは全くこちらの言うことが理解できない訳ではなく、暴言や暴力などを職員が説得すると素直に反省する態度を見せます。

半年ほど前から、職員の見ていないところで、他の利用者に暴力を振るい、同室の認知症利用者の独語がうるさいと、ベッドから床に引き摺り下ろすという行為までありました。また、3ヶ月前頃から「虫がたくさん居て眠れない」と言い出し、幻覚症状が出始めました。

ある日他の利用者の車椅子がぶつかったことに腹を立てて、相手を車椅子から転落させ、頭部を強打したために硬膜下出血で亡くなってしまいました。家族は「施設の安全管理が不十分であった」として、訴訟を検討しています。認知症利用者の暴力行為は100%見守りで防ぐことはできませんし、拘束もできませんので、家族にもていねいに説明をしていました。後日Hさんは若い頃アルコール中毒の治療歴と統合失調症の既往歴があることが分かりました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

12.キーパーソンの長男は納得したが弟から訴訟を起こされた

軽い認知症がある自立歩行の特養の利用者が、職員の介助ミスで移乗介助中に転倒し骨折してしまいました。その後運悪く病院で肺炎を併発し亡くなりました。キーパーソンの長男は賠償請求の意思はありませんでしたが、葬儀で実家に帰ってきた次男が賠償請求すべきだと主張し、兄弟で施設にやって来ました。「父の死についても施設に責任がある」と主張する次男に対して、長男は「お世話になった施設のみなさんに失礼だ」と次男を諫めました。施設では、長男が次男を説得してくれるだろうと考えていましたが、次男は長男に相談もなく単独で訴訟を起こしました。どのように対応すれば良かったのでしょうか？

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

13. 「私の不注意で転倒させた」と言う報告で賠償したが保険金が下りない

Sデイサービスでは、職員2名で4名の利用者を連れて近くの菜園の様子を見に行くことになりました。利用者を連れてゆっくり歩いていた時、杖歩行のMさん（75歳・女性）が平らな道路で突然躓き、道路脇の生垣に倒れこみました。職員は2メートルほど後ろ歩いており、駆け寄ると垣根の木の枝で顔を切って出血しています。職員は施設に連絡して「Mさんが転倒して顔から出血しています。すぐに車をお願いします」と言って受診しました。搬送途中、職員は主任に「私の不注意でMさんを転倒させてしまいました。申し訳ありません」と何度も謝りました。Mさんは顔面を8針縫うケガとなり、駆けつけてきた家族に主任が「この度は職員の落ち度で大変申し訳ありませんでした」と謝罪しました。ところが、保険会社に事故報告をすると「歩行自立の利用者の偶発的な転倒であり、施設に過失はないので保険金は支払えない」と言われてしまいました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

14. センサーマットを他の利用者に回したら転倒骨折

Mさん（男性82歳）は、左半身麻痺がある重度の認知症の利用者で、老人保健施設に入所することになりました。移動は自立ですが、ベッドの乗り降りなどで転倒の危険があります。入所時に相談員が「居室での転倒を防ぐためにセンサーマットを設置しましょう」と言ってくれたので、息子さんはお願いしました。

ところが、半年後のある晩にMさんが居室で転倒して、顔面に裂傷を負い救急搬送されました。相談員は息子さんに「ベッド脇で転倒した時に床頭台の角に顔をぶつけられたようです」と説明しました。息子さんが「センサーは間に合わなかったのですか？」と言うと、「センサーは危険度の高い他の利用者に回しており、設置していませんでした」と言います。息子さんは「約束が違うじゃないか？」と抗議しますが、施設は「センサーマットは危険度の高い順に設置するので、同じ人に設置できるとは限らない」と主張します。Mさんが1か月後に病院で亡くなると、息子さんは「施設サービス計画書にセンサーマットを設置すると書いてある」として賠償請求してきました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



トラブル事例から対策を考えよう

15.搬送先の病院で医師に事故状況を話したら、施設の過失にされた

Mさんは独歩ができますが、歩行が不安定な認知症の利用者です。ある時、ショートステイ利用中にMさんのセンサーコールが鳴り、夜勤職員が居室に駆けつけました。Mさんはトイレの前でヨロヨロと歩いていました。Mさんを支えようとして職員が手を差し出しましたが目の前で転倒して救急搬送となりました。搬送先の病院で同行した職員に対して、医師が事故状況を詳しく聞いてきました。職員は「センサーコールに対応して居室に急行して、手を貸したが転倒した」と説明。

駆けつけてきた家族に相談員が病院に来て事故について説明しました。相談員は「センサーコールで駆けつけたが独りで歩いていて転倒したので、防ぎようが無かった」と説明しました。すると家族は「病院からは“施設の過失なので治療費は施設に請求する”と説明された」と言います。相談員が病院の事務員に聞いてみると、「医師から転倒の原因は職員の介助ミスと報告を受けたので、第三者行為による傷病届を家族に書いてもらった」と言います。相談員が施設に戻って報告すると、事務長が損害保険会社に確認しました。ところが、保険会社は「職員は介助しておらず、自立歩行中の転倒事故は過失ではないので保険金は支払えない」と言って来ました。Mさんは硬膜下出血があり手術の上長期入院となったため、治療費の支払いを巡りトラブルとなりました。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策

