

介護事業者の事故対応

センサーコールの対応が遅れたのは施設の過失か？

—センサーマットへの過大な期待は逆効果—

■センサーコールに対応できずに転倒事故発生

在宅の利用者Dさん(軽度認知症)は、普段、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際、施設の相談員は「当施設では転倒事故を防ぐためにセンサーマットを使っています。利用者さんが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」とセンサーマットについて説明を行いました。息子さんは「それは安心ですね」と相談員の説明に納得をしました。

ところが、利用開始から3日目の晩にDさんに事故が起きました。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あったため、駆けつけるのに時間がかかってしまったのです。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、後日、大腿骨の骨折と診断されました。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」と書かれており、それをみた息子さんは「“転倒防止のためにセンサーマットを設置”と言っていたはずだ。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。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

センサーコールの対応遅れの事故は賠償責任が発生するか？

[事例から学ぶ対応のポイント]

■居室内での転倒の責任は？

居室で利用者が自力で歩行して転倒して骨折しても、施設は過失として責任を問われることはほとんどありません※。なぜなら、職員は居室で利用者が転倒しないように見守り続けることは不可能ですし、そのような義務もないからです。では、センサーマットを設置していた場合はどうなるのでしょうか？息子さんの「センサーコールに対応しなかった施設の過失だ」という主張は認められないのでしょうか？



たとえセンサーマットによって転倒事故が防げなくても、「センサーマットによって事故を防ぎます」と約束してしまえば施設には賠償責任が生じることがあります。不可抗力的な事故で過失が無くても、債務不履行(契約違反)として賠償責任を問われることがあるからです。では、本事例のように「転倒事故を防ぐためにセンサーマットを設置します」と説明した場合はどうなるのでしょうか？施設側が「センサーマットによって転倒事故は防げる」と家族が過大な期待を抱くような説明をした場合には、債務不履行とみなされるかもしれません。

※居室の環境などに不備欠陥があれば居室の転倒事故の責任を問われることもあります。

■「センサーコールに対応できない場合もある」と説明する

夜勤帯は職員の人数も限られているため、実際にはセンサーコールにいつでも迅速な対応ができる訳ではありません。本事例のように他の利用者の介助中にセンサーコールが鳴ってもなかなかすぐに対応はできませんし、ナースコールとセンサーコールが同時に鳴った場合には、ナースコールを優先しなければなりません(ナースコールのほうが対応義務が重い)。センサーマットを設置しても職員の対応には限界があり、すべてに対応ができないにもかかわらず、それについてきちんと説明されていないことが問題なのです。転倒事故の防止に関わる重要なことですから、できる対応とできない対応をきちんと説明して了解を得なければ、このようなトラブルが発生することが考えられます。

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 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 SEMPOSビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882