

(転倒事故について)

(ご家族からの質問)

母親(認知症・要介護5)がホームに入居している。職員が移動のため母親の手を引いていたところ、その職員が別の職員に呼ばれたため、手を離れた際に母親が転倒し、後頭部を強打し入院した。

ホームに入院費等の支払いを求めてよいのか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

母親は職員の介助なしでは立ってられない状態であったのかどうか等、母親の状態をホームや職員がどのように把握していたのかによって、責任区分は分かります。今回の相談では、要介護5の入居者であり、容易に転倒することが予見されるため、転倒を回避するためには入居者を安全な状態にしてから、職員はその場を離れることが必要になります。そのため、特別な事情がない限り、職員の過失が認められることとなります。

まず、事業者の詳細の説明を求め、職員の過失によって起きた事故であれば、入院費等の支払いを求めてください。ホームが応じなければ、自治体の有料老人ホーム指導監督部署に相談してください。

～入居を検討している方へ～

《トラブル回避のためのチェックポイント》

ホームの重要事項説明書には介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応方法の有無、事故対応及びその予防のための指針の有無が記載されていますので、確認してください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

有料老人ホームは、入居者の身体に危険が生じないよう注意すべき義務(安全配慮義務)を負っています。そのため、入居者の転倒防止について適切な対策を講じる必要があります。

実際に事故が発生してしまった場合は、ホーム側の過失の有無について調査し、指導指針に即した適切な対応が必要です。その上で入居者や家族に対し、誠実に対応しなければなりません。

ホームの過失が認められる場合は、速やかに治療費等の支払いについて対応してください。損害賠償責任保険に加入している場合は、保険金支払いの対象になるかどうか確認しましょう。

(参考)有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)

12 契約内容等

(8)事故発生の防止の対応

有料老人ホームにおける事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じること。

一 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。

二 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策について、職員に周知徹底を図る体制を整備すること。

三 事故発生の防止のための委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)及び職員に対する研修を定期的に行うこと。

四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(9) 事故発生時の対応

有料老人ホームにおいて事故が発生した場合にあっては、次の措置を講じること。

一 入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに都道府県、指定都市又は中核市及び入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。

二 前号の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録すること。

三 設置者の責めに帰すべき事由により、入居者に賠償すべき事故が発生した場合は、入居者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。