



介護リスクマネジメントNEWS

デイサービスの送迎車乗降時における転倒・骨折の事例 安全配慮に問題はないとされたものの、適切な医療措置を受けさせる義務を怠ったとして20万円の支払いを命じられる

ご利用者Aさんの状態

- 87歳女性。要介護1。
- 軽度の認知症のために物忘れなどの症状はあるが、意思の疎通はできる。
- 1人で歩行することができ、入浴時の洗髪以外は、日常動作も自ら行うことができる。
- デイサービスで転倒したことはなく、家族からも自宅で転倒したという報告もない。
- デイサービスでは、週3回ないしは4回、食事・入浴・排泄・機能訓練・送迎等のサービスを受けていた。隔週で土曜日はデイサービスに付属する施設に宿泊することになっていた。

事故前後の状況

- Aさんは土曜日の午後4時頃デイサービスから宿泊施設に移動するため、忘れ物がないことや排泄を済ませていることを確認された上で、自力で送迎車の側面のドアから乗車した。
- 車両の送迎サービスについては、B(管理者)とC(看護師)の2名が担当した。
- Bは、Aさんが運転席のすぐ後の席に座ったので、シートベルトを締めるように指示をし、他の利用者の介助のため、車両の後方にある車椅子用の出入口に向かった。
- Bは、他の利用者の介助をしようとした直後に「痛い」というAさんの声を聞き、Aさんが送迎車から降車しようとして転倒しているのを確認した(緩やかに前屈みに上体を落としたものと思われる)。
- この時、Cは送迎車に背を向け、デイサービス出入口付近で他の利用者を誘導していた。
- Bが駆け寄ったところ、Aさんが「右足が痛い」と訴えたので、Cと共に右足のつけ根や腰を確認したが、外傷、熱感、腫れなどの異常は確認できなかった。
- Aさんが自力で歩行が可能であったことから、すぐに医療機関の診察が必要ではないと判断し、宿泊施設へ連れて行った。
- 宿泊施設到着後も、歩くたびにAさんが痛みを訴えたので、Bは再度外傷等を確認したが異常は確認されなかったため、そのまま宿泊させて様子を見ることとした。
- Bはデイサービスに戻った後Aさん息子に電話し、「Aさんが乗車する際に自ら席を立てて転倒し、歩行時に右足の痛みを訴えているが、外傷・腫れ・熱感等の異常はなく、このまま様子を見るつもり」であることを伝えた。Aさん息子も了承した。
- Bは宿泊施設の宿直担当者であるDに午後9時30分ごろ電話した際、Aさんが歩く時に腰の痛みを訴えているがトイレには自力で行けている、との報告を受けた。
- Dは翌日の午前5時までAさんの状態に異常な点を確認することはなかった。
- その後、Aさんが前日より増して足の痛みを訴えたことから、BはAさん息子に状況を報告した。帰宅後に受診した結果、右大腿骨頸部骨折の診断となった。

ご家族側・事業者側の主張

【ご家族】

①認知症の徴候があり要介護状態である高齢者が、不意に移動する可能性や、容易に転倒して骨折する危険があったにもかかわらず、乗車後継続して見守ることなく漫然と放置している。通所介護契約に基づいて常に利用者が転倒する可能性を予見し、これを回避すべき注意義務を果たしていない。

②事故直後から痛みを訴えていたにもかかわらず、受診することなく翌日まで放置している。医療機関に速やかに連絡して医師の診察を受けさせる等の適切な措置を講ずる義務を果たしていない。

【事業者】

①認知症は軽度で意思の疎通ができ、日常生活で特段の介助を必要としていない。排泄や忘れ物の有無も確認しており、不意に車外に降りようとするを予見することは困難である。

②事故直後から立ち上がって歩行ができ、歩行する際に痛みを訴える以外は外傷等の骨折をうかがわせる異常はなかったことから、直ちに医療機関を受診させる義務があったとまでは言えない。

判例の概要

○ 争点1：事業者が常時見守るなどして転倒を防止する義務を負っていたか

『事業者が常時転倒することのないよう見守るべき義務を負っていたとは認められないし、本件事故が事業者の安全配慮義務違反によって生じたものとは言えない。』

- 認知症は軽度で意思の疎通ができ、日常生活で特段の介助を必要としていない。施設でも1日3～4回程度トイレに行くことがあったが、無断でトイレに立ったり、転倒したりすることはなかった。
- 担当者は忘れ物や排尿の確認、着席の確認、シートベルトの指示の後に車両後方に向かった。もう1名も施設出入口付近で他の利用者を誘導していたごく短時間の隙に、Aさんが不意に席を立ち車両から降車しようとして転倒したものである。
- 本件において事故を具体的に予見するのは困難であったと認められ、また他の利用者のため、しばしAさんから目が離れたことが介護のあり方として相当な注意を欠くものであったとは言えない。

○ 争点2：事業者が必要な措置として速やかに医師に受診させるべき義務を負っていたか

『適切な医療措置を受けることが出来なかったことによって生じた肉体的・精神的苦痛について、債務不履行による損害賠償義務を免れない。』

- 本件契約において、利用者の病状が急変した場合は、家族または緊急連絡先への連絡、速やかに医師に連絡をとる等の必要な措置を講ずることが合意されていて、その義務を負っている。
- 本件事故においては、転倒により痛みを生ずる状態となったこと、短時間に解消することなく継続的なものと認識していたことから、適切な医療措置を受けさせるべき義務を負っていた（遅くとも宿泊施設に到着して痛みの状態を確認する頃までには、医師に相談等するべきであった）。本人や家族が病院に連れて行くように要望しなかったとしても、事業者の義務が解除されるものではない。

皆さんで考えてみましょう！

Q. リスクマネジメントの観点から、できていたことは何でしょうか？

Q. リスクマネジメントの観点から、何をすべきだったでしょうか？

<掲載情報に関するお問い合わせ先>

東京海上日動火災保険株式会社
医療・福祉法人部 法人第1課

<情報提供元>

東京海上日動ベターライフサービス株式会社
経営企画部ソリューション事業

デイサービスの送迎車乗降時における転倒・骨折の事例
安全配慮に問題はないとされたものの、適切な医療措置を受けさせる義務を怠ったとして20万円の支払いを命じられる

この事例から学べること

＜できていたこと、できていなかったことは何でしょうか＞

○危険予測と対策

●Aさんの状態像を把握した上で、「排泄を済ませているか」「忘れ物はないか」と本人に確認したり、シートベルトの着用を指示するなどして、その人の状態像に合わせたリスク回避を行っている。

○緊急時対応の体制

●送迎時に転倒事故が起こった場合等の緊急対応マニュアルは整備されていたのか。
●転倒事故があった場合、どのような状態で医師に相談するのか、医療機関を受診するのか、具体的な指針が施設内で共有されていたのか。

○緊急時の意識と対応

●たとえ利用者に外見上の異常がなくても、「転倒」に対する意識レベルが低くはなかったか。転倒は重大事であるという意識が必要ではなかったか。
●軽度なリスクに見えても、実は大きなリスクを内在してる可能性があることを意識し、様々な事態を想定して対応できていたか。
●結果として今回は骨折に至っている。転倒事故が発生し、痛みが生じていた時点で、医師に相談するべきではなかったか。

○信頼関係の醸成

●何故訴訟に至ってしまったか。ご家族と日頃からコミュニケーションがとれていたか。

＜掲載情報に関するお問い合わせ先＞

東京海上日動火災保険株式会社
医療・福祉法人部 法人第1課

＜情報提供元＞

東京海上日動ベターライフサービス株式会社
経営企画部ソリューション事業