

## 2. 個別トラブル案件解決までの援助

▶ヘビートラブルや苦情申立・訴訟などに対して、トラブル解決までご援助します。

### ○こんな相談事例も

ある日神戸市の社会福祉法人の理事長から電話が入りました。今朝重度のショートの利用者の顔に大きな腫れが見つかり、来所した娘が「絶対に虐待だ！」と言って市役所に通報した。どう対応したら良いか」というものでした。

腫れが発見される直前に行為の介助を行った職員に事情聴取したところ、「腕が振れたかもしれない」との申告がありました。急遽山田が新幹線で神戸に向かい、施設で現場検証を行うことになりました。介助を行った職員の証言を元に、更衣の介助中に腕が利用者の顔にぶつかった事実を再現し、ビデオに撮影しました。これらの現場検証の結果を調査報告書として3日後に家族と市に提出し、事故とした処理されました。

### ■その他の個別案件の対応事例

- ①発達障害もある身体障害の利用者の訪問介護。洗濯機の故障が「ヘルパーのせいだ。補償すべきだ」と主張して毎日電話かけてくる、手紙を持参する。
- ②市に虐待通報され調査したら事実だった。市からは改善計画書を求められ、家族会からは調査報告書を出すように求められた。どうしたら良いか？
- ③デイサービスでの骨折で「週6日ヘルパーを派遣しろ（同社の訪問介護）」という要求を受け入れたら、キーパーソンの休業補償や奥様（事故と無関係）のデイの無償利用を要求されて困っている。
- ④グループホームの職員が「ストレスで利用者を虐待しそうだ」と、管理者を脅してきた。クビにする訳にもいかない。どうしたら良いか？

### ▶顧問先が訴訟を起こされた時、無過失立証のためのデータや証拠の収集

介護事故の賠償訴訟は、事業者側に厳しい判決が多いことが特徴です。裁判官が被害者に肩入れしている訳ではなく、原告（被害者）の主張に対して被告（事業者）の弁護士がきちんと反論できないことが原因なのです。事業者側の弁護士が能力が低いからではありません。被告の主張する事業者の安全配慮義務違反に対して、義務を履行していたことを立証する根拠やデータが無いのです。弊社では、介護現場のリスクを分析した上で、予見可能性や回避可能性をデータで立証する実証実験などで訴訟を支援しています。

■職員が近くにいたら転倒は防げるか？  
弊社では転倒防止可能性実証実験を行い、たとえ職員がすぐ近くに居ても転倒はほとんど防げないことを科学的に立証しました。ご希望の方には事件データを提供しています。



“膝折れ”の転倒では防止可能性がゼロ

転倒の仕方	転倒防止回数
患側へのふらつき	9回／10回（90%）
つまづき	2回／10回（20%）
膝折れ	0回／10回（0%）
合計	11回／30回（36.6%）

### ■弊社の訴訟支援で顧問先が賠償訴訟で勝訴

弊社顧問先のデイサービスで、誤えん事故が発生し利用者が意識不明のまま症状固定（植物状態）となり、遺族が約8,000万円の損害賠償を求め訴訟を起こしました。遺族側は、「ケアマネジャーからの情報提供が無くても誤えん事故の入院歴を直接家族に尋ねる義務があり、この義務を怠ったことが過失である」と主張してきました。弊社では、215施設の施設を調査し、「ケアマネジャーからの情報提供が無くても家族に誤嚥の入院歴を尋ねるか」と質問しました。215施設中2015施設が「ケアマネジャーを信頼して家族には尋ねない」と回答し、この調査をもって「デイサービスには過失はない」と反論しました。裁判は1,000万円の和解（実質被告の勝訴）で終結しました。

弊社では訴訟支援などの法的な相談に対して、介護の知識の豊富な弁護士に顧問をお願いしています。

■弊社顧問弁護士：伊達総合法律事務所 弁護士 伊達伸一氏