

介護福祉サービス事業におけるリスク発生防止とリスク発生時対応について

2015年10月29日(木)18:30～

於：足立区役所庁舎ホール

講師：弁護士 酒井雅男

◎はじめに

事業所全体の危機管理に関して、サービス提供にともない、避けられない様々なトラブルやリスクの対応、難題について検討し、お話をさせていただきます。

1 利用者（要介護者等）との関係

(1) サービス提供契約に関するトラブル

① 当事者は誰か、能力の有無

- ・主介護者は、契約当事者に準ずる立場にある。
- ・ひとたび相続が発生すると、主介護者のそれまでの準当事者性は失われるといえる。
- ・当事者の判断能力、意思能力に疑義がある場合の契約者は誰か。

② サービス提供契約の確実な履行

つねにヘルパーを補充できる万全の体制をとること。

③ 能力喪失への対応

- ・サービス内容をできる限り具体的に明文化したサービス提供契約を締結。サービス内容についてのわかりやすい一覧などの作成も有効。
- ・すみやかな事業所への報告が必要。
- ・介護福祉のサービス契約を維持できない場合、介護サービス契約の終了の手続きと、新たに介護サービスのプラン変更が必要。
- ・妄想をとまなう場合は、本人の自立支援の点から、サービス対象外の要求に対しては、毅然とした態度でお断りすること。

④ 終了時の対応

- ◎ サービス利用者との間で合意によりサービスの停止をする場合
停止されたサービスを補うものを用意
- ◎ 利用者がサービスの停止を望んでいない場合
やむを得ないサービス停止（利用料の滞納等）

(2) サービス内容と履行に関するトラブル

I 利用契約に定められた本来的なサービス内容の質と量、契約外サービスの問題がある。

II 付随義務がある。

- ① 説明責任（内容・質・量、等）
- ② 履行上のトラブル、履行の際のトラブル

事故内容（人損と物損）、発生が多いものは何か

③ 契約外サービス提供の問題

金銭管理上の注意（足立区福祉サービス苦情等解決委員会）

利益相反と過剰プランのおそれがあることを自覚。

やむを得ない金銭預かりにおいて守ることとして、

i. 期間の限定

ii. 預り証発行

iii. 地域包括支援センターなど第三者立会いを求める

④ サービス代金の回収（サービス提供契約における利用者側の義務履行の問題）

2 外部者との関係・・・外部から受け入れるスタッフ（看護者等）との対応

① 問題となる点

② 依頼・委託契約の内容について

外部スタッフとの契約においては、

i 利用者へのサービス提供内容を充足する内容になっていること

ii 利用者とのトラブルを未然に防止し、拡大を防止できる内容であること

③ 勤務場所における安全配慮義務

④ 利用者からのクレーム対応の適切な処理

3 サービス利用者に生じた人損事故

裁判例から紹介

・転倒事故

・誤嚥事故

・徘徊事故

・その他

4 法整備・ガイドライン等の確認

・『福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取組み指針～利用者の笑顔と満足を求めて～』

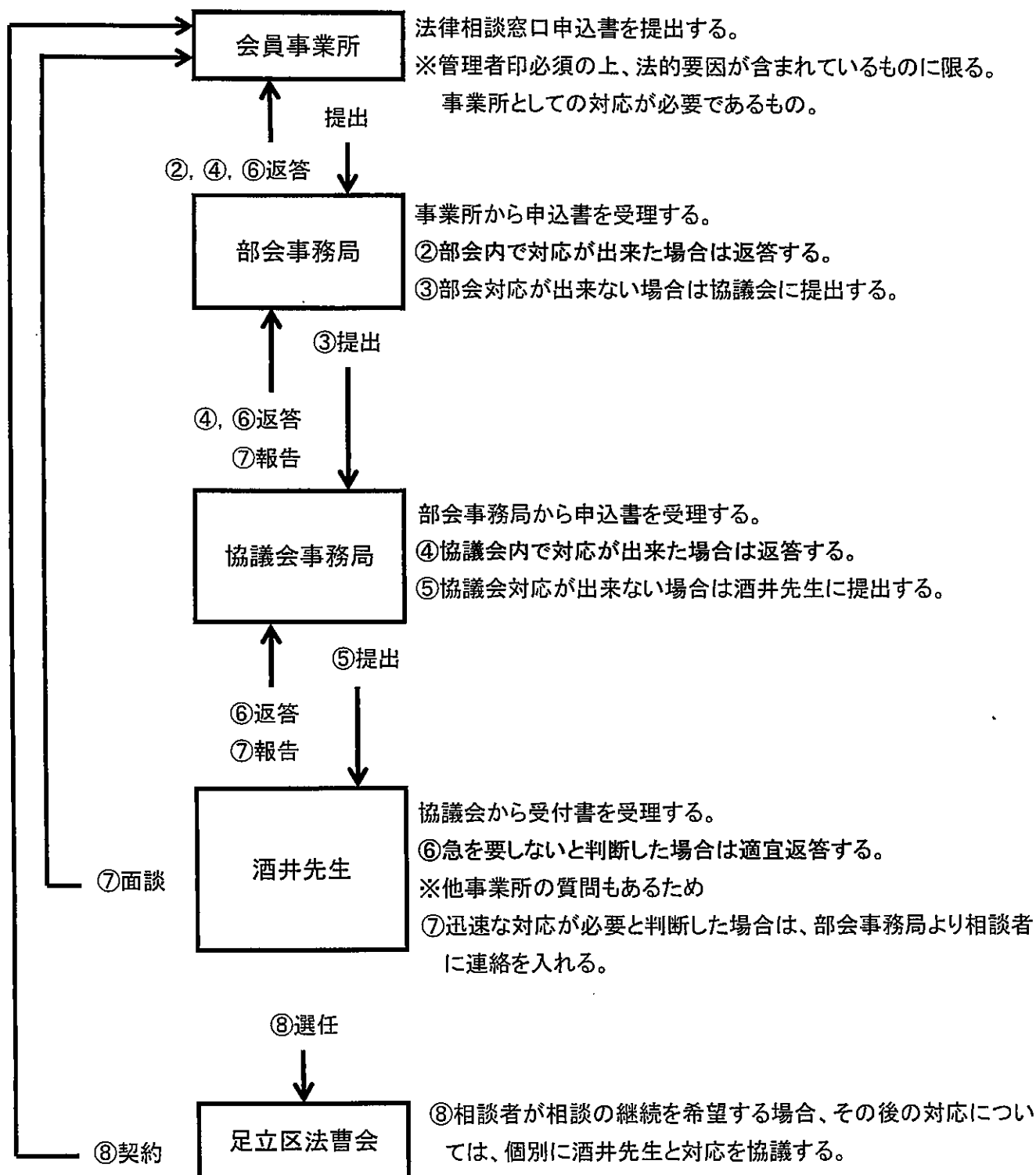
・『身体拘束ゼロへの手引き』

・『個人情報保護法』（改正のポイント）

・『医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン』

・マイナンバー制導入の影響

足立区介護サービス事業者連絡協議会
法律相談窓口フローチャート



★②,④,⑥の場合、相談者が直接酒井先生(弁護士)と連絡する事はなく、書面等による1回のみでの相談になります。

★原則、⑧からは別途費用が必要となります。

★利用者及び従業者個人に係る個別の相談ではなく、事業所として対応に苦慮している事案になります。

成年後見制度講演会

心配ありませんか？

この先の自分

この先の家族

講演で学ぼう

11/29日

足立区役所庁舎ホール
13:30~15:30
開場：13:00

※満席の場合は入場をお断りさせていただきます

(定員400名)
先着順
場無料
手話通訳有
申込不要

ぼくたちも
会場を盛り
上げます！

青空一風・千風
(一般社団法人漫才協会所属)



講演師：神田織音



法書士：高橋圭司

プログラム
第1部「講演で知る成年後見制度」
「認知症予防のお話」ほか
講演師：神田織音
第2部 講演
「大切な家族と親族を守るために」
司法書士：高橋圭司

問合せ ☎ 03-5813-3551 (権利擁護センターあだち)

平成27年度足立区介護支援専門員研修のお知らせ

秋冷の候、益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、足立区では下記のとおり介護事業者研修会を開催します。

訪問時や電話での対応など基本的な接遇マナーを習得することは、ご利用者様やご家族との信頼関係をよりスムーズに構築することに結び付きます。介護職員としての学習以前に、人として必要な基本的な接遇マナーについて学びを深めます。

各事業所の皆様には業務多忙の折と存じますが、所属職員の出席にご配慮いただきますようお願い申し上げます。

記

- 1 日 時：平成27年11月11日（水）午前10時～午後12時
受付は、午前9時30分から ※事前の申し込みは不要
- 2 会 場：足立区役所 2階庁舎ホール（足立区中央本町1-17-1）
- 3 内 容：『心をつなぐ、基本的マナー』
～あなたも一緒に“それダメ！”チェック～
- 4 講 師：『清紫会』新・作法学院 近藤 鉄貴 学院長

※毎年好評いただいている講師の先生です。マナーの習得には繰り返しの受講が大切です。昨年度と重複する部分もありますのでご了承ください。

今年、「介護の日」に合わせて、介護支援専門員研修との合同開催です。
一般区民の方も聴講することがありますのでご了承ください。

問合せ：足立区福祉部介護保険課介護保険係

電話 3880-5887 担当：浅見・九鬼^{くま}

注意事項

- 会場の温度設定は調整できませんので、各自衣服等で調整願います。
- 建物内及び周辺は禁煙です。ご協力ください。
- 当日は混雑しますので、お車での来庁はご遠慮下さい。
やむを得ず駐車場をご利用される場合は有料になりますので、あらかじめご了承ください。