

会議名	事務・相談員部会研修会	<input checked="" type="checkbox"/> 全体会 <input type="checkbox"/> ブロック会 <input type="checkbox"/> 執行部会
開催日	平成 23 年 11 月 18 日(金) 14:00 ~ 16:55	
場所	キャメロットジャパン	
参加者	事務部会:53 施設 62 名、相談員部会:66 施設 74 名 記録者:園田	
ないよう	<p>1. 開会挨拶</p> <p>相談員部会 会長 ニューライフ湯河原 根本容</p> <p>2. 講演</p> <p>演題 「老人保健施設のリスクマネジメント～苦情対応と法的責任を中心に～」</p> <p>講師 三井住友海上保険(株) 公務開発部 営業第一課 課長代理 三村寛 様</p> <p>リスクマネジメントとは、</p> <p>「こんなことが起きると困る」ことが起きた時の対処法を予め考えておくこと。</p> <p>第一段階:意見・相談事に応えられないと…</p> <p>第二段階:「要望」になる。「要望」に応えられないと…</p> <p>第三段階:「苦情」になる。「苦情」に応えられないと…</p> <p>第四段階:「紛争(裁判)」に発展。損害賠償金を求められることになる。</p> <p>支援相談員は、相手が何を求めているのか高い感度でアンテナを張って対応する必要がある。</p> <p>1. 介護事業者の法的責任</p> <p>裁判事例:デイケアの外出行事中に起きた誤嚥事故により、利用者が植物状態となる。</p> <p>→6400 万円の損害賠償を求めて提訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提訴されると、多大な時間・お金・精神的苦痛が生じる。 法律上の責任には①刑事上の責任と②民事上の責任がある。 不可抗力が立証されれば過失がないと判断される。 <ul style="list-style-type: none"> ・賠償金額について、明確な判断の根拠はなく、同じ事例でも交渉によって差が生じることがあるが、“判断基準”はある。 <p>【判断基準について】</p> <p>事故の予見性と結果回避の可能性について照らし合わせて裁判の場で詳細に聴取される。</p> <p>【インテークの重要性について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメントの観点から最近注目されているのは、“インテークの重要性”である。 利用者・ご家族に事前にリスクについて知ってもらうことが必要。 ・防ぎようがない場合もある点をご理解いただいたうえで、そうならないように最善の努力をする旨を伝える。 	

- ・困難事例については、日常的、継続的に利用者およびその家族との会話を通して普段の関係性を維持しつつ、相手の事情・感情をその中から把握するよう努める。
その際には、“施設として伝えておくべきこと”を念頭に置きながら会話ができる関係を維持することが求められる。

【6400 万円の賠償請求の根拠と裁判の結果】

・

- ・賠償請求は概ね、責任割合により裁判で満額が認められることはほとんどない。

《裁判事例に照らしあわせて》

●事故の予見性

家族の主張：介護保険サービスを利用しているくらいの心身の状況であれば、当然誤嚥リスクがあるものとして対応すべきだった点に過失あり。

施設の主張：嚥下機能など ADL 状況から外出できる利用者を選定して行事に臨んでいる。外出行事に備えて利用者5名に対して職員を1名と手厚く配置していた。よって過失はない。

●結果回避の可能性

遺族の主張：事故後の対応が遅れた結果、植物状態になった。施設に過失あり。

施設の主張：事故直後に職員が救命処置をとっている。救急車もすぐ呼んでいる。過失なし。

→実際には 600 万円で和解に至った。

- ・裁判官は施設行事の中で事故が起きたことの事実を鑑み、600 万円での和解を提案。

【損害賠償の実際】

- ① 入院・通院の場合：1 日あたり 4200 円～が相場
- ② 死亡の場合：1000～3000 万円が相場

- 転倒・転落事故：件数は多いが主に治療費の負担。1 件当たりで高い金額算定はされにくい

- 誤嚥・窒息事故：件数は少ないが、死亡につながるが多いため

以下、レジュメのパワーポイント30P まで資料読み上げ。

【レジュメの空欄の金額について】

P3:6400 万円

P15:6400 万円、600 万円

P16:2150 万円

P18:1300 万円、1300 万円、150 万円、50 万円、1500 万円

P19:1400 万円

P21:1100 万円、1100 万円、60 万円、1100 万円、550 万円、60 万円、610 万円

P25:470 万円

P28:2500 万円、2150 万円

P29:200 万円、130 万円

できなかったことに対する

内容

事故発生時の対応(レジュメP30～)

・レジュメに沿って説明

P33・34: 事故発生時の対応(3)(4)補足

事実関係が明確ではない段階及び施設としての方針が決まらない間は、事実に対しての謝罪はしておく必要あり。事実関係に対しては、調査・確認後に回答すると答えると同時に報告する日時も明示すると良い。

苦情対応とリスクマネジメント(レジュメP36～)

全老健による苦情の定義

利用者が欲していたことを事業者ができなかったことに対する不満

→苦情をうまく活用すると(＝適切な対応をすると)、サービスの改善、リスク軽減、顧客満足の向上につながる。

苦情をうまく活用できないと、サービス改善機会の喪失、社会的信用の失墜、経営リスクへの発展につながる。

苦情受け付けのポイント(P37)

“傾聴”すること。

相手が何を伝えたがっているのか、どういう事情・感情で言っているのかを話の中で聞き取ること。

以下、レジュメを読み上げ。

【まとめ】

- 利用者や家族からの相談・意見が苦情に発展。
 - ・相手にしてみれば、相談・意見からはじまっている。それらが解決できなかったことが積み積み重ねることである。
- 組織として、相手の言うことをどう受け止めるか。
 - ・組織内のタテ・ヨコの連絡はしっかりと。
- 普段／不断のコミュニケーションを意識すること。

《質疑応答》

なし

休憩

第二部

3. パネルディスカッション

事例発表①ソフィア都筑 支援相談員 長副有加里

施設利用料滞納者における事務員と相談員の連携

【ケース概要】キーパーソンは経済的に裕福であるのに利用料金の入金がなく、督促するなかで面会時も職員を避けるようになり、いかなる通信手段によっても連絡をとることが困難になってしまった。

② 老健えびな 支援相談員 平松悠介

高齢介護者を支援するには

【ケース概要】キーパーソンとした妻が認知症の疑いがでてきて利用者の洗濯物や利用料金支払いの管理が困難になってきた。

パネリスト ウェルケア新吉田 支援相談員 内田喜之

スカイ 支援相談員 渡邊晃伸

四季の森 事務長 岡田茂

なのはな苑 事務長 藤田正美

(パネリストは以後、施設名で表記)

アドバイザー 三井住友海上火災保険(株) 三村寛 様

座長 えびな 事務長 阿部貴樹

【事例発表①についてのディスカッション】

座長:未収に終わったケースはありますか？

スカイ:3～4 件。まず、相談員が未収金の件を連絡し、理由を聴取。滞納ケースは事務長同席のもとで臨む。

四季の森:ない。亡くなって3年で回収したケースあり。なにもしないと一銭も入ってこない。ただし、経済状況を勘案しつつの前提。相談員はお金の話にはノータッチの立場をとらせている交渉は事務サイドで実施。相談員までまきこむと、家族がと施設とのコンタクトがなくなってしまうので。

座長:原因はなんだと思いますか？

長副:面談時の聞き取り及び家族のインテークが不足していたと実感している。あとできいたところによると、前にいた病院でも未収があった。

座長:未納がもとで実際に退所に至ったケースはありますか？

ウェルケア新吉田:1年近く滞納があった。一緒に返済計画を立てても少し経つと返済が止まっていた。利用者本人は、在宅復帰が可能な心身状況であったため、在宅復帰してもらい未収金を回収するにいたっている。その後もデイケアやショートステイを利用して家族との関係が途切れないように対処していた。

座長：行政に相談して指導を受けたことはありますか？

なのはな苑：市や県に相談して、利用者は特養に移った。長男が親のお金まですべてポケットに入れていたため提訴。勝訴している。現在も弁護士を通じて月に数万円ずつ回収中。継続中である。

座長：最近は、隔月の年金支給月に2カ月分まとめて支払いをしたい、といったケースが増えているが？

スカイ：過去にそのようなケースはあった。

座長：約款について。退所勧告の線引きについてうかがいたい。

四季の森：事務長がすべきこと。直接口頭で話すようにしている。相手の立場に立ってやさしく言うことで「逃がさない」努力はしている。

座長：回収に際して、弁護士をたてるとして、費用対効果としてはどうなのか。

アドバイザー：割に合わないのでは。

座長：（会場に向かって）成功事例があれば発表を募る

帝京大学老人保健センター：転居先がわからず区役所にきいた。ただし、債務にかかわる事案であれば第三者が住民票をとることも可能。居所を確認したら破産をしていて未だ解決策は見つからない状況。

座長：（会場に向かって）利用料金の支払い方法について挙手を願いたい。

1. 現金払い：「けっこういる」
2. 振り込み払い：「思ったより少ない」
3. 口座引き落とし払い：「一番多い」
4. クレジットカード払い：「ごく少数あり」

なのはな苑：どんな方策をつくしたとしても、払わない人は払わない、という実感がある。

アドバイザー：自社の保険料についても払わない顧客がいる。現状、泣き寝入りをしている。

なのはな苑：ここ1年半ほどの話だが、未収金担当者を法人に配置している。定期的にヒアリングをしている。

【事例発表②についてのディスカッション】

座長：ご家族が認知症、という方がいらっしゃる施設はありますか？

スカイ：いる。夫の認知症が進み、行政介入あるも拒否。施設の敷地内で転倒したり、墓参りに行って警察に保護されるといったことがあり、スカイに入所するに至った。入所後のキーパーソンは甥に依頼をして特養検討中の状況。金銭管理については法定後見人がしている。

座長：成年後見人制度についてうかがいたい。

ウェルケア新吉田：入所中の利用者に対して促したことはないが、入所前の段階で後見人をたてている人はいる。

<p>内容</p>	<p>四季の森：後見人制度は今後必要になってくると思う。2036年には2人に一人が65歳以上。</p> <p>座長：自施設だったらどのように対応しますか？</p> <p>ウエルケア新吉田：最初から妻ではなく長男にアプローチしたと思う。</p> <p>スカイ：インテークの段階で妻の認知度がどのくらい量れたかどうかは不明だが、契約の段階で長男にも関わってもらえたらな、と。</p> <p>四季の森：60歳近くなってくると、高齢者の気持ちがわかるようになってくる。ルールも大事だが、こういう夫婦が増えてくる現状を老健としてどう対応していくか。今のところ怪我もなく面会に来られているのだから良いのでは。</p> <p>なのはな苑：インテークはしつこいくらいに確認して慎重に話を伺っておくべきだ。</p> <p>座長：このケースについて、なにか問題があるのだろうか。キーパーソンを妻に、と固執するべきではなかったかと思う。困難ケースも受けざるを得ない状況下においては、どうやって受け入れていけるかを検討すべきである。</p> <p>四季の森：リスクマネジメントの講演を聞いていて暗い気持ちになってきた。もともと、私どもはリスクをとって運営をしている。「リスクから逃げない」「滞納から逃げない」及び「リスクをなくす労力」も必要。介護は介護、お金はお金と分けて考えていきましょう。</p> <p>閉会挨拶 事務部会 会長 ユトリウム 本田正幸</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
-----------	--