

エイジフリーお役立ちNEWS

介護現場で起こるトラブル対処法

介護サービスは、人と人とのつながりで成り立つものです。素晴らしい関係を築くことができる一方、トラブルが起こることも少なくありません。高齢者の転倒などは、大げがつながる可能性もあり、ヘルパーやケアマネジャーの責任が問われるケースもあります。そんな介護サービス提供中に起こり得るトラブルの事例を法的観点から分析し、その対処法をご紹介します。

監修

大阪弁護士会
高齢者・障害者支援センター
「ひまわり」支援弁護士

大西 隆司

<http://naniwa-law.com>

未然にトラブルを防ぐポイントは、関係者との連携にあり

利用者の生活と密着した介護の現場では、些細な行き違いや人間関係の悪化が、思わぬトラブルに発展することもあります。その前にも、利用者や家族との信頼関係を築き、未然に防ぐ対応を心がけましょう。

事例① 転倒事故のトラブル

車いすを使用中に転倒。

親族から、「必要のないのに車いすを使わせたから」とクレームを受ける。ケアマネジャーに責任はあるのか？

注意したい

ポイント

ケアマネジャーが勧めたというだけで、転倒の責任を問われることは原則ないでしょう。ただし、本人に必要な車いすをあえて勧めた場合や導入において適切なケアプランを作成しなかった場合は、(安全配慮ないし注意義務違反)が問題となることも考えられます。

未然に防ぐためには！

- 車いすを利用するメリット・デメリットを、本人や家族に納得してもらえよう説明する

- 車いす利用の際、必要な訓練期間を含めたケアプランを作成する
- 介助方法の記録を残しておく
- 利用者の状況を把握し、転倒の可能性を予見し、各サービス事業所と対策を共有する

事例② 滞納などの金銭トラブル

親族は関係を拒否。一人暮らし。

利用者が「お金がない」と訴える。見かねたヘルパーが数千円を利用者に貸し、食事や必要な物を与えたが、お金を返してもらえない。

裁判等の手段で利用者へ返済請求をするには、借入書などの証拠が必要です。借入書を作成していない場合は、借入の事実があったかについて争われるケースもあります。利用者との貸し借りは避けるべきでしょう。

未然に防ぐためには！

- 「なぜお金がないのか」を注視する
- 経済的虐待やセルフネグレクト(生活衰退)、親族の使い込みなどの可能性も考慮する

- 地域包括や行政と連携し、生活保護などの必要な手続きを行う
- 些細な異変もケアマネジャーの耳に入る体制・関係性を構築する。

事例③ 管理義務にともなうトラブル

親族なし。寝たきりで外出できない。本人の要望で、ケアマネジャーが金銭を管理。

本人の通販の買い物物が、家計を圧迫。本人と話すも、改善されない。ケアマネジャーが、その都度注文をキャンセル。通販会社から「営業妨害」とのクレームを受ける。

キャンセルをした行為についてケアマネジャーに明確な権限があるのか、本人の意思は明確かなど争いになる可能性があります。

未然に防ぐためには！

- 認知症の可能性も考慮し、医師の診断を受け、通院の回数を増やすなどケアプランの改善を検討する
- 後見人制度を利用する
- 財産管理の契約など、権限を明確にする



に残る ひとひと

一声の値打ち

外出先で、顔見知りの人を見かけたら、あなたはどうしますか。遠くからでも、こちらから挨拶しますか。それとも、相手が気づかなければ、そのまま通り過ぎてしまうでしょうか。

印刷会社に勤めるEさんは、もともと引つ込み思案な性格で、外で知り合いを見かけても、挨拶するタイミングを失うことがよくありました。

しかし、あることをきっかけに、行動が変わったといえます。

ある日、乗り換えの駅で、Eさんは後ろから声を掛けられました。それは、取引先の担当者で、何年前前に転職したCさんだったのです。

Cさんは、「お仕事中かと思いましたが、懐かしくて」と、笑顔で挨拶してくれました。ほんの短い会話を交わしたのですが、Eさんの心には温かい感動が残りました。自分を覚えていてくれたこと、一言でも声を掛けてくれたことがとてもうれしかったのです。それからEさんは、「迷ったら挨拶しよう」と決めました。少しでも人とのつながりを大事にしたいと思うようになったのです。たとえ相手に気づいてもらえなくても、笑顔で挨拶するようにしています。

今月の言葉 自分から進んで声を掛けましょ

季節の花言葉



梅

花言葉
澄んだ心

梅花雪に和して香し

古くから日本人に愛されてきた梅は、中国原産の花木で、災難を払う力があるといわれています。

「梅花和雪香」は、白雪が残る中に梅の白い花が調和し、ふくいくとした香りがいや増すという情景を表した禅語です。冬の凜とした空気の中に、花を咲かせる姿が「澄んだ心」を連想させます。

また、菅原道真がこよなく愛した花でも知られ、道真ゆかりの太宰府天満宮や京都・北野天満宮は梅の名所として知られています。北野天満宮には、開花時期の2〜3月にのみ公開される梅苑があり、1本の木に赤と白の花をつけるものや、一輪の中に紅白が交じった絞り咲きの花を咲かせる「思いの儘」という名の、珍しい品種があります。

北野天満宮の他にも、大阪城梅林でも、「思いの儘」を見ることが出来ます。冬の寒さが残る中、少し早い春を感じるために、お気に入りの梅を探しに出かけてみるのもいいですね。

花言葉の「あなたと大切な人に贈る幸福ハグブル 決定版誕生花と幸せの花言葉366日」引用 監修 徳島康之 / 主婦の友社 / 2017年09月30日



パナソニックの
エイフリー