

埼玉県主任介護支援専門員研修

課目 運営管理におけるリスクマネジメント

「ケアマネジメントにおける家族との関わり」

弁護士 佐藤 徳典

1 はじめに

この動画では、さきほどご覧いただいた講義動画に補足の説明をします。

- ①介護サービス提供者と、利用者、家族との法的（契約）関係について
- ②介護サービス提供者が、利用者、家族に対して負う法的義務
- ③利用者の家族と介護サービス提供者との関係
- ④介護サービス契約の提供が困難な場合
- ⑤家族とのトラブル事例について
- ⑥ケアマネジャーが法的責任を負う場合？

2 ①介護サービス提供者（主にケアマネジャー）と、利用者、家族との法的（契約）関係について

（1）契約に基づく法律関係

「介護保険制度」のスタート（2000年）

→公的給付を利用する介護の提供は

行政による「措置」ではなく「サービス」へ

=サービス提供者と利用者の契約に基づくものへ

ここで、事業者が負う法的義務は、

第1には、契約に基づく法的義務

その他、法律に基づく法的義務

※契約と法律の関係

①契約が優先する場合（任意規定）

※民法の規定の一部

②法律が優先する場合（強行規定）

※介護保険法69条の34～39条

（2）契約の性質

準委任契約（事務の委託）と考えるのが一般的

※民法643～656条

ただし、複合的である

→介護保険施設での介護の場合、賃貸借契約的要素

金品の預りは、寄託契約的要素

が追加される

（3）複数のパターン

A 利用者（もしくは利用者の成年後見人等）と介護サービス提供者が契約を締結する場合

→利用者は契約の当事者であり、サービスの受領者

B 利用者の家族と介護サービス提供者が契約を締結する場合

→契約の当事者は、利用者の家族だが、サービスの受領者は利用者

「第三者のためにする契約」

※民法537～539条

→どのような違いがあるのか？

3 ②介護サービス提供者が、利用者、家族に対して負う法的義務

(1) 介護サービスを提供する義務

契約、それを具体化するケアプランなどによって定まる

報告義務（民法645条）

（受任者による報告）

第六百四十五条 受任者は、委任者の請求があるときは、いつでも委任事務の処理の状況を報告し、委任が終了した後は、遅滞なくその経過及び結果を報告しなければならない。

受取物の引渡義務（民法646条）

(2) 利用者の身体を守る義務

契約の性質上、当然に認められる

→介護サービスを決まったとおりに提供するだけでは足りない

→利用者の身体に危険が及ぶことはあってはならない。

→利用者の能力に応じた配慮が必要となる。

(3) その他の義務

信用失墜行為の禁止（介護保険法69条の36）

秘密保持義務（介護保険法69条の37）

(4) どのように義務を果たせばよいのか

善管注意義務（民法644条）

→「プロ」の水準での注意を払う義務

（受任者の注意義務）

第六百四十四条 受任者は、委任の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、委任事務を処理する義務を負う。

公正かつ誠実に業務を行わなければならない（介護保険法69条の34第1項）

厚生労働省令で定める基準に従う義務（介護保険法69条の34第2項）

4 ③利用者の家族と介護サービス提供者との関係

(1) 利用者の家族の法的地位

- A 利用者（もしくは利用者の成年後見人等）と介護サービス提供者が契約を締結する場合
- 契約の当事者はあくまで利用者
 - 家族は、利用者を補助する立場
 - 利用者へのサービス提供を補助する立場
- B 利用者の家族と介護サービス提供者が契約を締結する場合
- 契約の当事者は、利用者の家族だが、サービスの受領者は利用者「第三者のためにする契約」
 - ※民法537～539条
 - 家族は、契約の当事者
 - 報酬の支払義務、その他契約によって定められた義務を直接負う。
 - 利用者にサービスを受けさせる義務を負う

利用者がサービスを受ける権利を変更、消滅してはならない
(民法538条第1項)

利用者の承諾を得なければ、契約を債務不履行解除できない
(民法538条第2項(平成29年に新設))

→利用者の家族が、サービス提供に不満があり、サービス提供義務の不履行を理由に契約を解除する場合には、利用者の承諾が必要である。

(2) 両者の違い

家族に料金を請求できるかが大きな違い

→ただし、契約によって、家族にも支払義務を負わせることは可能
以下の点において、大きな違いはない。

- ①家族は、利用者がサービスを受けることを妨げてはならない
- ②家族は、利用者の承諾なく、サービス提供が不完全であることを理由に契約を解除してはならない。
- ③サービス提供にミスがあった場合、利用者に対し賠償義務を負う。
 - ※ただし、②③については、若干の議論の余地がある。

5 ④介護サービス契約の提供が困難な場合

(1) 一般論

契約の当事者

(もしくは契約に基づくサービスを受領する権利を有する者)
がサービスの受領を拒絶した場合、
サービスの提供者の責任は軽減される
※民法413条、413条の2など

(2) 利用者自身が介護サービスの提供を拒絶する場合

利用者自身の能力(判断能力等)に起因することが多い
→サービス提供者において、工夫や配慮が必要となる
→むしろ、利用者の能力に応じて、事故が起きないように注意する義務

※行方不明事故など

→通常判断能力を有する者であれば、自己責任となる
→判断能力が低下した利用者に対しては、見守り等の注意義務がある

(3) 家族が利用者への介護サービスの提供を拒絶、または妨げる場合

ア サービスそれ自体を、何らかの理由で受けさせない場合

A 利用者(もしくは利用者の成年後見人等)と介護サービス提供者が
契約を締結する場合

→利用者のサービス受領を補助する家族による拒絶
→利用者(契約当事者)自身によるサービスの拒絶
と同視しうる場合がある
→サービス提供が不能となった場合には、
契約を解除できる場合がある。

B 利用者の家族と介護サービス提供者が契約を締結する場合

→契約当事者たる家族によるサービスの拒絶
→Aと同様、サービス提供が不能となった場合には、
契約を解除できる場合がある。

イ 利用者等とのトラブルによってサービス提供が妨害されている場合
(後述)

(4) 「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」第5・6条との関係について(私見)

6 ⑤家族とのトラブル事例について

(1) 例1：普段関わりのない「親戚を名乗る人物」から利用者本人の経過記録の情報開示を求められた。利用者本人は認知症で意思確認できる状態ではない場合、情報開示してよいものか。

→情報開示すべきではない。

→介護保険法69条の37

(「介護支援専門員は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。介護支援専門員でなくなった後においても、同様とする。)」

→関係者のプライバシー保護、介護支援専門員に対する信頼の確保が目的

→「最低でも」利用者本人の承諾（契約による包括的な同意でもよい）がない限り、情報開示はすべきでないし、承諾があったとしても、開示の相手は利用者本人とすべき。

→①普段関わりがなく、②親族かどうかの確認が取れない。それ以上に、③利用者本人の意思が確認できない

→「正当な理由」は全くない。

(2) 例2：特に急ぎの要件ではないのに、毎回「今すぐに来て！」と恫喝する家族にどのように対処すべきか知りたい。

→本来的には、利用者との関係

→家族といえ第三者にすぎない

→利用者自身の要請といえるか

→本当に、「今すぐ」行かなければいけないのか、家族からの情報提供が適切なのか、見極める必要

→具体的な必要性を説明せず、単に感情的に恫喝するだけでは、緊急的なサービス提供の適否を判断できない。

→家族は、過剰な要求を繰り返すことで、適切なサービス提供の機会を妨害しているともいえる。

→恫喝を繰り返す限り、契約解除もやむを得ないと告知することも考えられる。

→利用者の自己決定権を損なっているともいえる。

→利用者にとっても、間接的な虐待と同視できるのではないか？

(3) 例3：親族問題

利用者と親族の問題 → (精神的・経済的) 虐待

利用者を巡る親族の問題 → 財産管理を巡る争い, 貢献度を巡る争い

→ ケアマネジャーの業務は, 事業者と利用者との調整 (マネジメント)

→ 親族間の紛争調整は本来的業務ではない

→ ケアマネジャーの立場からの対応をされるべきである。

看護に当たる親族が, サービス提供を妨害する

利用者と親族の意見が食い違う

非同居親族によるクレーム

→ 利用者のため, サービスを継続することを第一に考える

→ 親族や事業者との話し合いはもちろんのこと

(秘密保持義務や個人情報の取扱いに注意),

以下の制度を活用する事も考えられる。

- 市町村・地域包括支援センターへの通報, 連携, 協働
- 日常生活自立支援事業の活用
- 成年後見制度の活用等

7 ⑥ケアマネジャーが法的責任を負う場合？

(1) 裁判例1

訪問介護及び居宅介護支援を受けていた利用者が、褥瘡が悪化し、その結果、重篤な臀部の褥瘡及び感染症を罹患したため、訪問介護及び居宅介護支援を行っていた介護事業者に対し、訪問介護契約もしくは居宅介護支援契約の債務不履行または不法行為にもとづき、損害賠償を請求した事例

→居宅介護支援契約に付随して利用者の安全に配慮すべき義務があったことは格別、居宅介護支援契約から発生する本来的な債務として、褥瘡発症を予防すべき義務があったとはいえない（地裁判決）。

居宅サービス計画の作成等の支援にあたって利用者の特性に配慮すべきことは当然としても、個別具体的に常に利用者の身体の状況を確認すべき義務があるとはいえない（高裁）。

↓

利用者は下肢麻痺により要介護認定を受けているものの、意思伝達能力に特段の問題はないのであるから、利用者が医師に相談すると述べている以上ケアマネジャーがそれ以上の措置を取るべき義務があったということはできない。

(2) 裁判例2

デイケア施設の利用者が転倒事故により傷害を負ったことにつき、ケアマネジャーの利用者のADL調査が不十分であったとして、損害賠償を請求した事例

↓

ケアマネジャーが作成したアセスメント表の記載（歩行「自立」、バランス「安定」）に誤りがあったとはいえない。

※直前の入院時のアセスメント・スコアシートの記載と符合

※利用者の聴力に問題なし

※区の認定調査票には立位・歩行ともに「つかまれば可」とあった点

利用者の状況を実施に観察した上での記述ではないことが疑われる。

利用者は入退院時に歩いており、また、親族宅から一人で外出して散歩したりしていた。

→その記載をそのまま信用することはできないとした。

ケアマネジャーは必ずしも十分な調査の機会や時間を設けられないまま、利用者と接触する機会を活用してアセスメント表を作成した。

↓

ケアマネジャーとしての注意義務違反はない。

ご清聴頂きありがとうございます。