

ケアマネ SAPPORO

2023.1 発行 冬号

発行

社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会

〒001-0010
札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2F
TEL 011-792-1811 / FAX 011-792-5140

- 1 クレーマー対応について 2 居宅介護支援事業所の財務マネジメント 3 札幌市からのお知らせ

クレーマー対応について



ゆいと法律事務所
弁護士 石塚 慶如

介護福祉分野では、利用者や家族からの期待値が高いなど様々な理由から、苦情だけでなくクレーマーと認定される方々からのクレームを受けることがあるかと思えます。そこで、まずはクレーマーとはどのような方々を指すのか確認した上で、対応方法等について確認したいと思います。

クレーマーとは、通常の苦情とは異なり、内容や方法が正当とはいえない主張や言動のような不当要求を押し通そうとする方々をいいます。要求内容自体が不当な場合（特別待遇されなかったことによる土下座の要求など）はわかりやすいですが、主張方法が正当でない場合には注意が必要です。例えば、事業所の過失行為を理由に「土下座して謝れ」と要求したり、「すぐに誠意を見せろ」と暗に過大な金銭要求したりする場合には、事業所にも落ち度があることからクレーマー対応が難しいと思いがちです。しかし、このような事案でも、主張方法が正当でない以上、適切にクレーマーとして認定しなければ解決できないことが多いです。

クレーマーかどうかの認定は、要求を押し通そうとして事業所の業務を妨害しているかどうかで判断することができます。要求を押し通してくる以上、協議自体が不可能ですし、それにより業務が妨害されていれば、妨害状態を是正する必要があるため、特殊な対応が必要です。

クレーマーの行為の類型としては、(1)執拗に責任者の対応を求める、(2)対応の悪さを執拗に指摘する、(3)報道機関や反社会的勢力へのリークを示唆する、(4)他の事業所では対応してくれたと吹聴する、(5)誠意を示せと言って具体的要求をしない、(6)事業所に長時間居座る、(7)本来受け入れるはずの内容ま

で拒絶する、などが挙げられます。そのため、このような類型に該当する場合には、すぐにクレーマーとして対応する必要があります。なお、紙面の関係上、その他の類型についてはどこかでお話できればと思います。

クレーマー対応の鉄則は、組織的対応です。クレーマーより多い人数で対応してください。また、不当な要求を和らげるために「あなたの要求に対応できる場合があるかもしれません」のような期待させる言葉は慎む必要があります。さらに、責任者（法人代表者など）が対応すると、責任者ゆえに即答を求められることがあります。そのため、クレーマー対応では、責任者を同席させず、「持ち帰って協議の上回答します」と言えるようにしましょう。

クレーマーと協議しなければならない場合には、時間や場所を事業所側で指定し、会議室の利用終了時刻を明示し、終了時刻になったら会議を確実に終了することで、居座りを防止します。

クレーマーとの話し合いなどの際には、「誠意を見せろ」というような漠然とした要求ではなく、具体的に要求を明示させることが重要です。そして、その内容を記録化してください。記録化については、ボイスレコーダーが望ましいですが、議事録による場合にはできるだけ詳細に記録してください。

ボイスレコーダーで録音する場合、クレーマーにその旨伝えるべきかという質問をされることが多いです。秘密録音による録音データであっても裁判の証拠となる可能性が高いものの、相手方に伝えた上で録音することで、相手方も慎重な対応を行うことがありますので、そもそも秘密録音がベターかどうか検討の余地があります。

クレーマーによる不当要求や居座り行為は、犯罪になる場合もあります。例えば、怒鳴り散らして不当要求をする行為は威力業務妨害罪に該当する可能性がありますし、退去要求をしたのに施設から出て行かない場合には不退去罪になる可能性があります。

とはいえ、事業所側で困っているものの犯罪に該当するかどうか判然としない場合、警察を呼んでもよいのかと躊躇するかと思います。この点に関し、警察官職務執行法では、警察官の職務には、犯罪捜査を行う活動のほか、犯罪予防などの行政警察活動があるとされています。そのため、事業所が犯罪かどうかを認定する必要はなく、自分たちでは状況を打開できないような局面では、警察に連絡することは差し支えありません。警察が事業所に来た場合、クレーマーに事業所から退出してもらうことが目的になりますので、警察官にそのように促してください。「現場分け」をお願いしますと伝えることにより、警察官にはその趣旨が伝わると思います。

先ほど、クレーマー対策は組織的対応が必要であるとお伝えしましたが、事業所が1名または少人数の場合、組織的対応が困難な場合もあるかと思います。その場合には、一人にならないよう行政等の機関や警察に早期に連絡して連携するか、顧問弁護士等がいる場合には弁護士に依頼をして早期に業務を正常化することが重要です。

また、利用者が警察を呼ぶようなクレーマー事案でない場合でも、利用者との関係性が崩れてしまい、このままでは事業所との契約を維持できない場合もあるかと思います。それでは、どのようなケースで事業所がクレーマーの利用者と契約解除ができるのでしょうか。通常の契約では、契約書所定の解除事由が認められれば解除が可能ですが、介護事業所や施設の場合には指定基準や条例等により実質的に制限されているほか、契約書の解除事由としてどのようなものが列挙されているかを確認する必要があります。指定基準の関係では、居宅介護支援事業所の場合には、「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について」（平成11年7月29日老企第22号）のサービス提供

拒否の禁止に関する「正当な理由」を満たすかどうかの問題となります。正当な理由を満たす場合としては、利用者側のクレーマー行為により信頼関係が破壊されたような場合が想定されますが、指定基準違反にならないようにするため、行政とも連携しながら対応することが必要です。また、正当な理由が認められるためには証拠が重要ですので、細かいクレームを含めて具体的かつ客観的に記録化し、これらを積み上げることにより、クレームが理不尽なものであり、これにより信頼関係が破壊されたことを証明していくことが必要です。記載の具体的方法としては、いつ、誰が、誰に対し、どのようなクレームを行ったのか、クレームに至った経過も記載することが望ましいといえます。

また、クレーマーが本人ではなく、家族の場合もあります。家族がクレーマーという理由で本人との契約を解除することは困難な場合が多いと思われるため、その家族をキーパーソンとしないこととし、利用者ご本人との契約を円滑に進めるようにする必要があります。本人に成年後見人等の代理人が選任されている場合には、代理人とやり取りすることができる場合も多くあります。

なお、この関連で散見されるケースとして、利用契約等を家族と締結していることがあります。家族と契約した場合、契約主体が家族となり、クレーマーが契約者となることを意味します。そのため、ご本人の対応を別のキーパーソンに依頼したりすることが困難となる場合があります。そこで、ご本人に利用契約締結の能力がある場合にはご本人との契約とし、もし能力が認められない場合には、成年後見制度の利用をした上で、後見人との契約を行うことが本来の方法かと思います。

以上のとおり、一般的なクレーマー対応について述べさせていただきましたが、実際にはリスクがあっても対応しなければならない場合や、個別具体的に対応しなければならない場合もあります。実際にお困りの案件がある場合には、弁護士等の専門職に相談されると良いと思います。また、当事務所ではクレーマー対応の具体的な研修等も行っておりますので、興味がある方はお知らせください。

札幌市からのお知らせ ～ケアプラン点検について～

<ケアプラン点検について>

「令和3年度札幌市ケアプラン点検結果報告」を掲載中です。

<https://www.city.sapporo.jp/kaigo/keaplantenken.html>



<札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課>

札幌市からのお知らせ ～高齢者虐待の防止について～

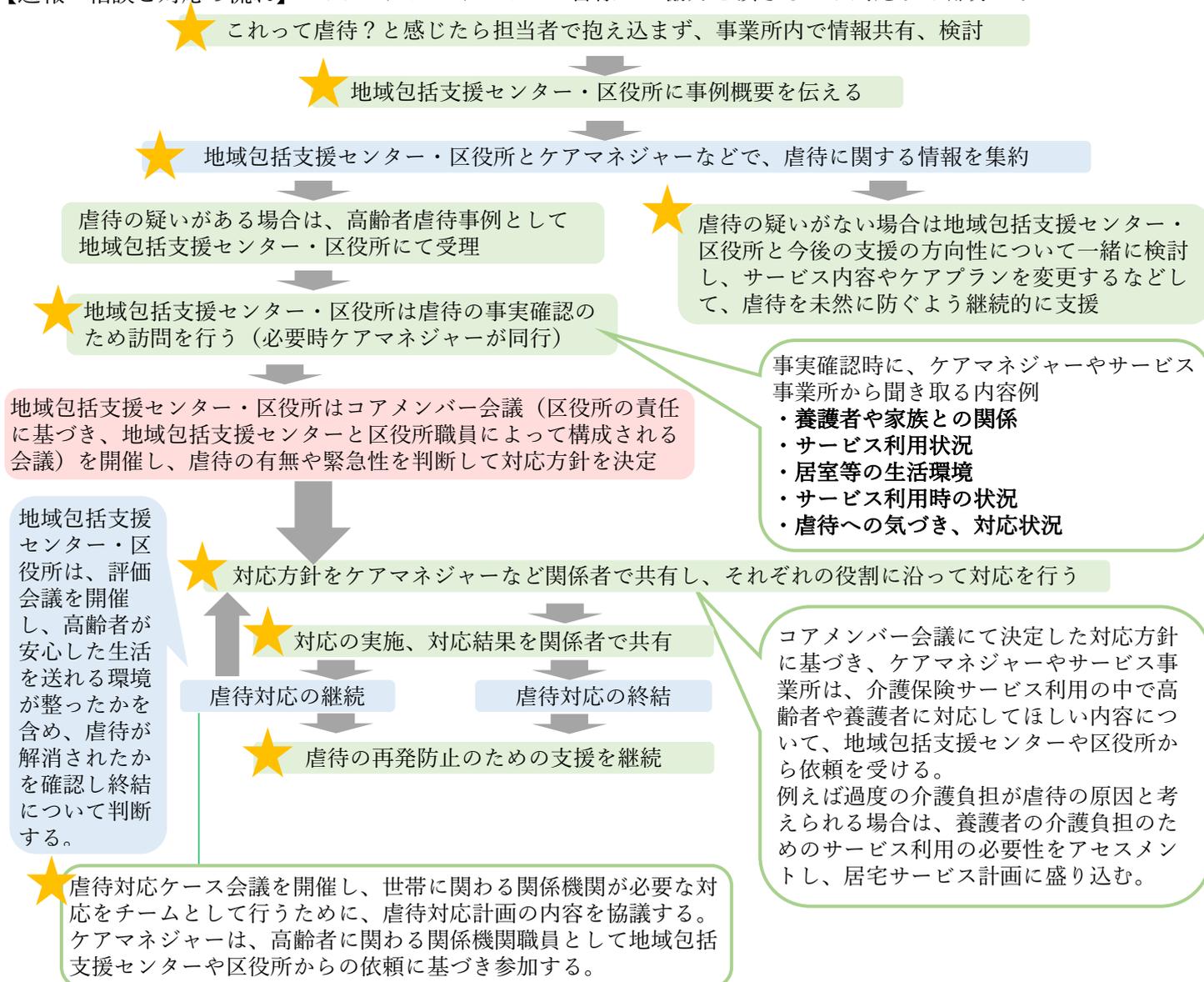
高齢者虐待の防止について

高齢者虐待対応は、高齢者が住み慣れた地域で尊厳ある生活を維持していくために、現に起きている虐待を解消し、安全で安心な環境の下での生活を再構築、高齢者の権利擁護を実現することを目的に行うものです。そのため、高齢者の安全・安心の確保はもちろん重要ですが、高齢者の日常生活において何らかの世話をする「養護者」(虐待する側の者)への支援も、生活の再構築に向けて重要です。

札幌市の令和2年度統計における被虐待者(虐待を受けた高齢者)は介護認定を受けている方が9割を超え、さらにその中で介護保険サービスを受けている方は約8割を占めており、ケアマネジャーが発見に至った事例が多く、高齢者虐待の早期発見、通報におけるケアマネジャーの役割はとて重要です。

地域包括支援センターや区役所では、虐待に関する相談を受理した際は以下のとおり対応しております。

【通報・相談と対応の流れ】 ★はケアマネジャーの皆様のご協力を頂きながら対応する部分です



ケアマネジャーの皆様には、ケアプラン作成のために、高齢者や養護者の関係性を含め、多様な視点、角度からのアセスメント、モニタリングを行って頂いております。これらの専門的な活動の中で、「何かありそうだ」「何か変だ」と気づくことが、虐待の早期発見や防止に大きな役割を果たします。「気づき」があれば、事業所内で情報を共有するとともに、地域包括支援センターや区保健福祉課へ早めにご相談いただき、高齢者、養護者をどのように支援していくか、一緒に検討させてください。

今後ともケアマネジャーの皆様のご協力を頂きながら、高齢者虐待の防止に努めます。

<札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課>

居宅介護支援事業所 財務マネジメントについて

～居宅介護支援事業所の運営について、居宅介護支援の介護報酬を中心に～

居宅介護支援事業所 ら・せれな 主任介護支援専門員 尾崎 哲
一般社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会 副会長



みなさん。札幌市介護支援専門員連絡協議会の活動へのご参加ご協力ありがとうございます。さて、今回「居宅介護支援事業所の運営について」という事で記事を書かせていただくことになりました。

介護支援専門員は国家資格（※注）ではありますが、何かしらの事業所・施設に所属して初めて仕事が可能な資格のため、介護支援専門員がケアマネジメントを実践する場合には事業所に所属することが必須となります。いくらいいケアマネジメント実践をしても事業所の存続が危ういと利用者さんに寄与できない事態が起こり得るため、事業所経営とケアマネジメント実践は介護支援専門員には両輪と言えるのではないのでしょうか。

しかしながら、現場の介護支援専門員の中で、自身の仕事が介護報酬上どのように評価されているか興味をもって見ている方がどれくらいいるのでしょうか。今日は居宅介護支援事業所の介護報酬にスポットをあてて見ていきたいと思います。

2022年度時点での居宅介護支援の介護報酬（居宅介護支援費 I i）は要介護 1～2 が 1076 単位、要介護 3～5 が 1398 単位で、各加算は以下の表のようになっています。

特定事業所加算 I	505 単位	初回加算	300 単位
特定事業所加算 II	407 単位	入院時情報連携加算 I・II	100～200 単位
特定事業所加算 III	309 単位	退院・退所加算 I イ・I ロ・II イ・II ロ・III	450～900 単位
特定事業所加算 A	100 単位	通院時情報連携加算	50 単位
特定事業所医療介護連携加算	125 単位	緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位
		ターミナルケアマネジメント加算	400 単位

大きく分けると、右半分にある初回加算のように対象となる支援があった時に個別に算定するいわば「単発の加算」と左半分にある特定事業所加算のように「全件にかかる加算」に分けることができます。単発の加算も重要ではありますが、事業所経営的を考える全件にかかる加算を取ることが非常に効果が大きく、例えば 200 件の利用者の事業所にとって特定 II 加算を取ると取らないのでは月額 407 単位×200 件×10.21 円=831,094 円の収入差が出てくることになります。また特定事業所加算は事業所内に運営減算がないことが前提となっており、運営減算対象となる事例を出さないことは事業所経営にとって死活問題となる事もこの金額を見ると想像がつくと思います。

しかしながら、運営減算を出さない事、加算を算定することが主目的になってしまうのは本末転倒です。表面上で書類や記録だけ整えることに力を注いでしまって、利用者さんがそこに存在しなくなっていないか、私も含め常々業務の中で意識すべき所だと思えます。

特定事業所加算の実際の要件は介護報酬の解釈 1（通称青本）を見て確認していただきたいですが、大まかに、事業所内連携と情報共有、研修計画に基づく質の向上、地域包括支援センターとの連携、地域の介護支援専門員への貢献といった事を意図して定められており、日々のケアマネジメント実践と自己研鑽を丁寧に行っていけば要件を満たすような構造になっています。

つまり、ケアマネジメント実践の質を高めていく事が結果として加算要件を満たすこととなり、加算をとることが報酬の確保につながり、ケアマネジメント実践が提供できる場の保障=事業所の存続につながっていく結果をもたらすわけです。

私たち介護支援専門員は誕生して 22 年がたち、今や社会のインフラの一つとして役割を担う存在となりつつあります。その時々事業所の都合で事業所が出来たり無くなったりするのでは、社会のインフラとしての社会的責任を果たすことができません。今の地域に事業所が存在し続けるためにも、普段のケアマネジメント実践との両輪として事業所経営も意識することは重要な視点ではないのでしょうか。

皆さん普段から利用者さんの為に奮闘していることとは思います。それだけでも十分素晴らしい事です、その実践をその地域で続けられるように事業所を守ることに少しだけ力をかけることを期待してこの話を終わりにしたいと思います。皆さん、これからも一緒に介護支援専門員を続けていきましょう。

（※注）令和 4 年に以下の事実が日本介護支援専門員協会の調査で確認されました。

平成 15 年の「第 156 回国会」において、『「国家資格」及び「民間技能審査事業認定制度による資格」に関する質問主意書』が提出され、その答弁書が閣議決定されています。その答弁書において『国家資格の名称及びその数は、別表第一のとおりである。』とされ、その別表第一の国家資格一覧に「介護支援専門員」が記載されています。

ケアマネ SAPPORO 2023.1 発行 冬号

発行元：一般社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会
編集：一般社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会 広報委員会
広報委員長：大木 雅広
広報委員：伊藤 和哉
E-mail：kouhou@sapporo-cmrenkyo.jp
ホームページ：https://sapporo-cmrenkyo.jp/（札幌ケアマネで検索可）

