

介護事故対応の基本と
想定しておくべき法的リスク
～弁護士と連携することの重要性～

弁護士法人かなめ

弁護士法人かなめ 代表弁護士 畑山浩俊



介護事業は日本を支えるインフラです。

介護保険制度がスタートしてから20年以上が経ちましたが介護事業所を取り巻く環境は日に日に厳しくなっています。

介護保険制度の改定への対応、労働トラブル、利用者や家族とのトラブル、個人情報保護法対応等、法的な専門性の高い種々の問題が生じる介護現場において、法律家のサポート体制の充実化は重要性が高まっています。

しかし、日本の弁護士数は約4万人強と極めて少なく、その分布は都市圏に集中しています。数十人程度の弁護士しか存在しないエリアも多数あり、日本全国にある介護事業所へ適切なリーガルサービスを提供する体制がありません。

「介護現場に法的インフラをあまねく普及し、現場をサポートすることをもって組織を活性化すること」

我々弁護士法人かなめはこのミッションを掲げ、介護現場における法的課題を解決していきます。

目次

1. 介護事業所が抱えるリスクとは
2. 介護事故に伴う法的リスクの考察と対応
3. 証拠保全手続きって知っていますか？
4. 業界特化弁護士との連携の重要性

1

介護事業所が 抱えるリスクとは

1. 介護事業所が抱えるリスクとは

- 介護事故リスク
 - 労働トラブルリスク
 - 利用者、ご家族からのハラスメントリスク
 - 虐待事件発生時の対応リスク
 - 個人情報保護法に伴うリスク（漏洩対応等）
 - 利用料の回収に伴うリスク
- 等々



2

介護事故に伴う 法的リスクの考察と対応

2. 介護事故に伴う法的リスクの考察と対応



介護事故対応の基本
謝罪の重要性



<ケーススタディ>

特別養護老人ホーム内に併設されているショートステイを利用していた利用者。

ご家族は、センサーマットの使用を希望。

うまく伝わっておらずセンサーマットの使用をしなかった。

その夜、転倒事故が発生。コールが鳴りかけつけたところ、居室内のトイレ前で座り込んでおり、口と鼻から出血あり。

「頭を打った」との発言があるも、特段気になる点は無かったため、1時間おきの経過観察を行う。

ショートステイ明け、血の付いた衣類を発見したご家族が激怒。

● デイサービスの利用者が食事中に誤嚥し死亡した事故

▶ 平成22年12月8日東京地裁立川支部判決

施設長が謝罪の言葉を述べ、原告らには責任を認める趣旨と受け取れる発言をしていたとしても、これは、介護施設を運営する者として、**結果として期待された役割を果たせず不幸な事態を招いたことに対する職業上の自責の念から出た言葉と解され**、これをもって被告に本件事故につき法的な損害賠償責任があるというわけにはいかない。

● 「謝罪」の種類

法的責任

一スタッフが判断するところではない

道義的責任

共感

人として「行うべき謝罪」



介護事故対応の基本 記録作成の重要性

● 記録作成のポイント

- ① 事故当日に
事故報告書の作成を行う
- ② 時系列を正確に記載する
- ③ 感情ではなく事実を
記載する
- ④ 写真を活用する



3

証拠保全手続きって
知っていますか？

3. 証拠保全手続きって知っていますか？



知識として押さえておくべき
「証拠保全」

証拠保全という手続の存在を知る：定義

証拠保全とは

民事訴訟において、あらかじめ証拠調べをしておかなければその証拠を使用することが困難な事情がある場合に実施される証拠調べ手続

ケーススタディ

社会福祉法人かなめは特養，ショートステイ，グループホーム，デイサービス等種々の介護保険サービスを提供しています。

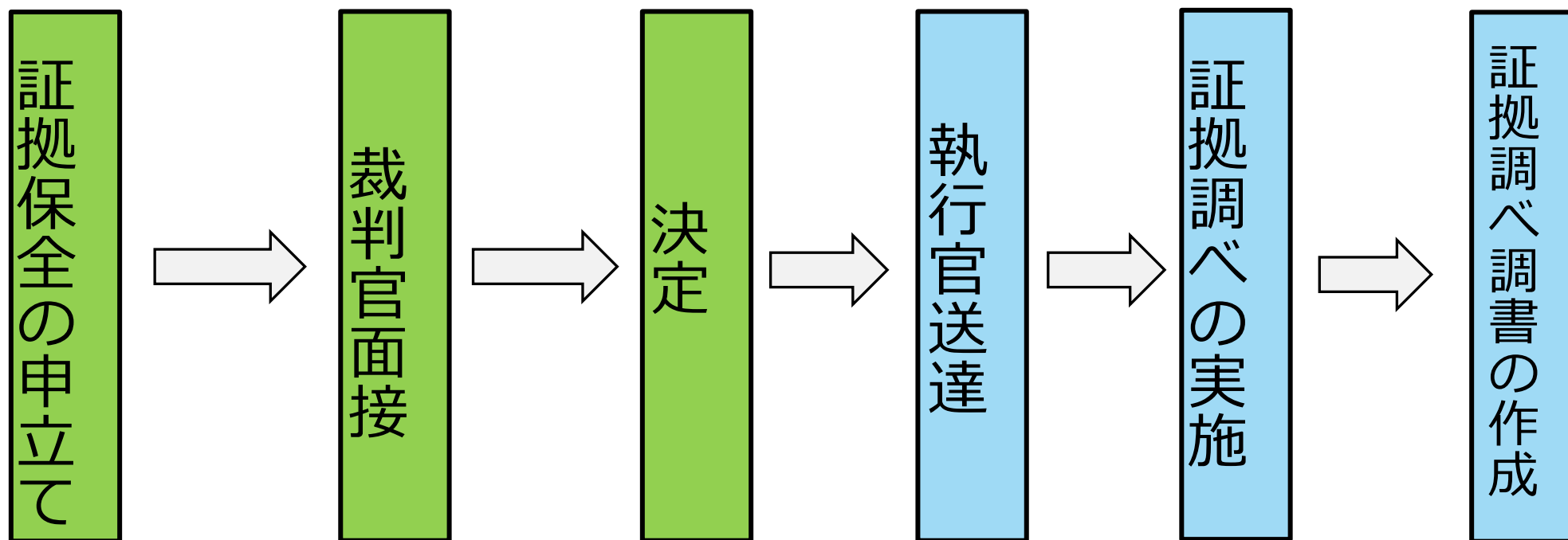
デイサービスの利用者であるAさんは普段からかき込んでご飯を食べる癖があり，担当職員も食事介助中に苦勞していました。

ケアマネもご家族とサービス提供について話し合う中で「かき込んで食べると誤嚥のリスクがあること」を何度も伝えていました。ご家族もそれには理解を示していましたが，利用者は食べることが唯一の楽しみであったため，機嫌を損ねないように何とか普通食で食事提供する日々が続きました。加齢と共に嚥下機能は衰えて，今までも複数回，デイサービスの利用中に食事を喉に詰まらせ，誤嚥する事故がありました。幸い大事に至っていませんでしたが，普通食から粗刻み食に切り替え，サービス提供は続きます。しかし，ある日，最悪の事態が発生します。いつものようにかき込んで食事する利用者に飲み物を取ってこようとその場を離れ，戻ってきた職員は，うずくまっている利用者を発見します。誤嚥事故が発生したのです。すぐに応急処置を施し，救急車を要請し，迅速に対応しました。しかし，利用者は意識不明となっしまい，3ヶ月の時が経過しました。その後，死亡しました。

ご家族はデイサービス利用中は「気難しい本人ですが，本当にいつも良く対応して下さい助かっています」と良好な関係でしたが，事故後，態度は一変します。

「誤嚥事故が起こったのは全て事業所が悪い」「どう責任を取ってくれるんだ」等々対応が難航します。

● 証拠保全手続きの流れ



この時点で
ファーストコンタクト



検 証 物 目 録

■ が、平成■年■月■日から平成
■年■月■日まで■デイサービス■から提供された通所介護
サービスに関連して作成された相手方保管にかかる以下の介護記録等の記
録

- 1 介護記録
- 2 ケースファイル
- 3 事故・ヒヤリハット報告書
- 4 申し送りファイル
- 5 通所介護計画書
- 6 その他■の通所介護サービス関連して作成された一切の資料及
び電磁的記録

4

業界特化弁護士との 連携の重要性

4. 業界特化弁護士との連携の重要性

オンラインで弁護士と繋がろう



かなめねっと

全国でセミナーを実施して感じたこと

- 法的な質問は「管理者」から来ることが多い。
 - ➡法律実務に関する教育を受ける機会はほぼ無い
 - ➡マネジメント層の法的対応負担を軽減することが介護現場の組織活性化に繋がる
- 経営者だけでなく管理者が即時弁護士に繋がる重要性
 - ➡法的な問題は「現場」に集中する。現場の「管理者」が即時弁護士に相談できる体制が法人を守ることに繋がる。
- 労働トラブル、カスハラ、虐待マスコミ対応等々
 - ➡近年の法律問題の高度化・複雑化は謙虚であること
 - ➡プロセスから法的関与の必要性が高い問題が多い



かなめねっと



介護事業に
精通した弁護士を
チームに
入れてみませんか？

+ 非常にご好評いただいている『チャットワーク』を利用した相談システム



業務効率UP!!
多くの介護事業者様から
大好評です!



Chatworkなどの
SNSを利用

- 作ったグループ内で情報共有ができる
- ファイル共有もできるから資料の添削が可能

弁護士法人
かなめ

こんなトラブルにも対応

- ✓ 利用者様家族からのハードクレーム
- ✓ 利用料を支払ってくれない
- ✓ 契約書・重要事項説明書をチェックして欲しい
- ✓ スタッフから残業代を請求された
- ✓ セクハラやパワハラなどの対策を講じたい
- ✓ 行政対応について相談したい



かなめねっとは、介護事業所が直面する問題を解決するためのサービスです。

弊所では、弁護士と事業所の施設長・管理者等とでチャットグループを作り、日々の悩み事をいつでもご相談いただける体制を構築しています。

法律家の視点から利用者様とのトラブルをはじめ、事業所で発生する様々なトラブルなどに対応します。

直接、弁護士に相談できることで、社内調整や伝達ゲームが不要になり、業務効率がアップします！

チャットワークで実際にあった依頼者様の声

気軽に質問できていつでも安心です

行政への質問を代行してもらえました

正解がすぐ分かってとても助かります。

弁護士のバックアップで職員の士気も向上

経営相談もできて助かる

職員間に安心感が生まれました



かなめねっ

ここでいつでも弁護士に相談できる法務部をつくりませんか？

1グループ **5万円** (税別) ~ /月

※事業所の規模により、費用は変動します。
※1グループは弁護士を除いて、8名程度となります。

弁護士法人かなめにてご確認ください。

法律事務所かなめ

<https://kaname-law.com/>





具体例①

新型コロナウイルス感染に関する相談

チャットを活用した実際の相談の様子

2020年10月19日

おはようございます。

先程弊社訪問看護を利用されている利用者のご家族（孫嫁）にコロナ陽性者が発生しました。
元々は同居しておりませんでした、孫の結婚式出席により15日から利用者宅へ泊っていたようです。
先週の金曜日16日に弊社職員介入しております。孫嫁との直接的な接触はありませんが、濃厚接触者（利用者）に対しての介入はあります。

上記の状況から、本日の介入を一時的に中止する指示を出しております。
現在、職員の症状は自覚症状ありませんが、このような場合は休ませる判断をごちらでもよろしいでしょうか？

お忙しい中申し訳ありません。宜しくお願いします。



弁護士 米澤 晃 弁護士法人かなめ

返信元

おはようございます！

利用者様は、濃厚接触として保健所に認定されたということでしょうか。

現在、にて確認中です。



弁護士 米澤 晃 弁護士法人かなめ

実際数日間一緒に生活しているわけですから、その利用者を通じて職員の方が感染している可能性は否定できませんよね。

そうすると、万一のことを考えて、一旦休んでもらう方がいいと思います。
どの程度休ませるかについては、少し検討させてください。



畑山浩俊 弁護士法人かなめ

返信元

何日か休ませて、その上で、会社費用で抗原検査を受けてもらって陰性であることの資料提出をしてもらってから出勤させる、というところまでやってあげばリスク回避としては十分だと思います。

迅速に対応

10月19日 9:12

10月19日 9:15



具体例②

反社対応とサービス
提供拒否の可否に関する相談

10月2日 13:23

お世話になっております。

上記吸収分割の件とは別で2点ほどご相談があります。

①反社会的勢力排除について、介護施設等を利用する方は対象となりますでしょうか？排除できないのではないかとの見解があり、もしご存知であれば、ご教示願います。

②つぎに社員証についてですが、現在当社では顔写真を付けておりますが、顔写真を削除する方で検討しています。介護事業（ケアプラン等も含め）を行う上で、社員証に顔写真が必要な場面はありますか？何か法的な規制があつて顔写真をつけないといけない（証明が必要等）等が存在しますでしょうか？

以上2点でございます。

よろしく願いいたします。

10月2日 15:45

前田 敏洋 弁護士法人かなめ

①につきまして、弊所の畑山、中野、私は大阪弁護士会の暴力団対策の委員会に所属しており、その委員会の研究会の際に、中野が直接厚労省に行き、①の質問をしております。厚労省からは、暴力団員というだけでサービスの提供を拒否する正当な理由があることにはならないとの回答がなされています。

したがって、暴力団員というだけでは排除できません。しかしながら、抗争中の組に所属している暴力団員である等、他の入居者の生活も脅かされるような場合であればサービス提供を拒否する正当な理由が認められる場合もあるかと思えます。いずれにせよ個別具体的な事情から正当な理由を判断することとなると思えますので、具体的に暴力団員からサービス提供を求められている場合に改めてご相談いただけたらと思えます。

②につきまして、ケアマネは身分を証する書類を携帯する必要があります（同業他）...を身分証に併せて携帯する方が望ましい旨の通達も出されております。顔写真を付けていないと身分を証明できない可能性があると思えます。

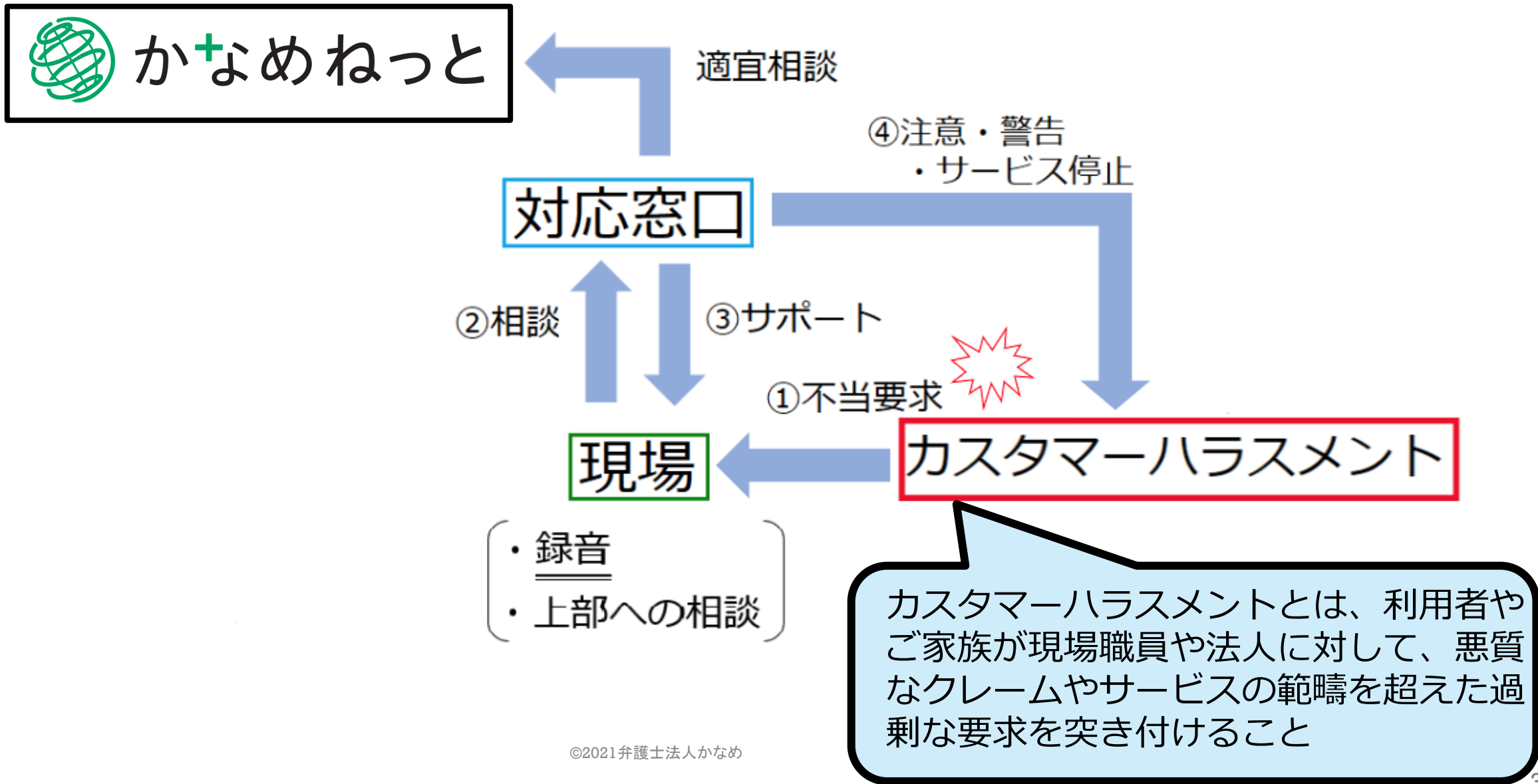
弁護士法人かなめには7名弁護士が在籍
(2021.2現在。4月から弁護士8名体制)
反社対応などの専門領域の法律問題にも
対応可能



具体例③

カスタマー対応・リーフレット作成・
契約書チェック業務

近年深刻化するカスタマーハラスメント問題にもバックアップ体制完備



リーフレットのチェックもデータで簡単送信

📎 ファイルをアップロードしました。

09:37

ハラスメント リーフレット原案.pdf (78.31 KB) [プレビュー](#)

いつもお世話になります。

昨日、ご指摘いただいたハラスメントのリーフレット原案を
が作成しました。

お手すきの時に添削していただけるとありがたいです。
よろしく申し上げます。



畑山浩俊 法律事務所かなめ

3月14日 19:47

TO

ハラスメントのリーフレット案拝見させて頂きました。

内容が具体的でよく分かるものだと思います。

ただ、やや言い回しがきつすぎる感もありますので、もう少しマイルドな方が良いかと存じます。

あくまで目的は「適切なケアの実現に向けて、家族に協力をお願いし、理解してもらうこと」です。

私の方で一回作ってみました。あくまで参考ですので、ご参照下さい。

📎 ファイルをアップロードしました。

19:48

利用者様・ご家族の皆様へのお願い.docx (42.25 KB)

契約書のリーガルチェック×zoom解説講座

担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。←

3.4. 前各項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（いわゆる「高齢者虐待防止法」）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は守秘義務違反の責任を負わないものとします。←

←

第20条（損害賠償）←

1. 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、事業者の責めに帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。事業者は、利用者に対する介護サービスの提供にあたって、万一事故が発生し、利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合をのぞき、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者または利用者の家族に重大な過失がある場合は、損害賠償の額を減ずることができます。←
2. 事業者は、民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。前項規定の賠償に相当する可能性がある場合は、利用者又はご家族の方に当該保険の調査等の手続にご協力頂く場合があります。事業者は、万一の事故の発生に備えて、損害賠償責任保険に加入しています。←
3. 利用者の故意または重過失により、事業者の施設または備品の利用につき通常の保守・管理の程度を超える補修等が必要となった場合には、その費用は利用者が負担します。←

←

第21条（損害賠償がなされない場合）←

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ ←
以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。←

1. 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれ ←
を告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。←

契約書や重要事項説明書をリーガルチェックします。その後、管理者向けにzoomで解説講座を実施します。



かなめねっと ユーザーの声

使用者の **90%**以上が満足！



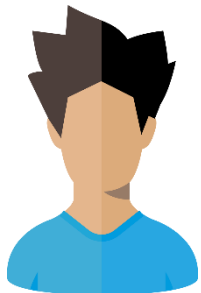
使いやすくて便利！
携帯から気軽に操作できるから私でも楽に使えました。

40歳 管理者

今まで顧問弁護士がいたけど、こんなに気軽に相談できたことがない。介護分野に特化した弁護士が、社内にいるようで心強い。



50歳 経営者



このクオリティで月額5万円(注)は安いと思う。
テレビ電話会議も対応してくれるし、県外でも使いやすい。

38歳 施設長

(注)月額5万円コースをご契約頂いている社会福祉法人さんの声

介護事業所と幼保事業所の皆さん

「かなめねっと」日本全国に広がっています！

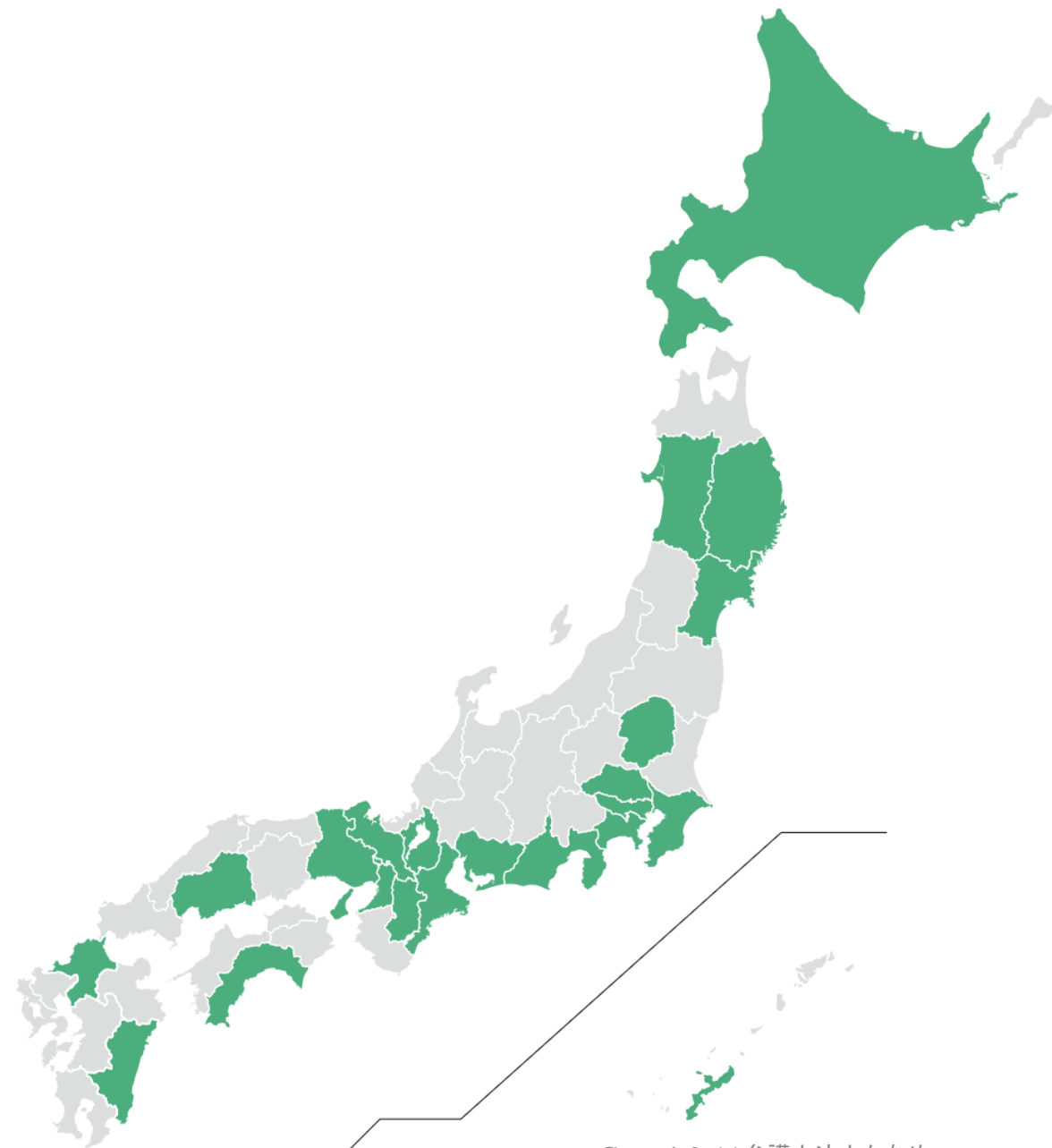
介護分野と幼保分野の事業者様やそこで働く従業員の方々が“その場ですぐに弁護士に相談できる”サービス「かなめねっと」をご利用いただいている事業所様がどんどん広がっています。

弁護士法人かなめでは、職務中の悩みだけでなく、行政対応や従業員対応、保護者対応にネット被害、安全対策などみなさんが誰に相談したらいいのかといった悩みにChatWorkのグループなどといった仕組みを使って、すぐその場で相談できます。

この輪が日本全国に広がっており、多くの事業者様や経営者様、従業員の方に重宝していただいております。

【2021年5月19日時点】

北海道、秋田県、岩手県、宮城県、栃木県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、奈良県、大阪府、京都府、兵庫県、広島県、高知県、福岡県、宮崎県、沖縄本島、沖縄県石垣島



■ 弁護士法人かなめのミッション

介護事業の現場に法的インフラをあまねく普及し

現場をサポートすることをもって組織を活性化し

日本のインフラである介護事業を永続可能なものにする

弁護士法人かなめ：お問合せ先



【大阪事務所】

〒530-0047

大阪市北区西天満4-1-15
西天満内藤ビル602号

TEL : 06-6361-2200

FAX : 06-6361-2201

Email : kanamelawyers@kaname-law.com

【東京事務所】

〒101-0043

東京都千代田区神田富山町7
BIZSMART神田富山町306号

TEL : 03-6869-0617

FAX : 03-6869-0658

Email : kanamelawyers@kaname-law.com

弁護士法人かなめ

米澤晃
前田敏洋
浅田祐実
琴太一
畑山浩俊
仁戸田康平
中野知美
表剛志
(左から)

