

目次

序章 本書のねらいと活用方法 ～なぜメデイエーションか～

POINT	2
I 転倒事故と介護訴訟の現実	2
II 日本の介護現場の実態と特徴～事業者側の苦悩～	3
III 施設側が襟を正すべき事例も確かに存在する	5
IV 日本の介護は存亡の危機にある	6
V 利用者側が求めるものは「誠意」	7
VI メデイエーションに適する案件と適さない案件の見分け方	8
VII 本書の目的と使い方	9

第1章 メデイエーションによるトラブル 解決方法～転倒事案をもとに～

I はじめに	12
II ケーススタディでみるメデイエーションの実施方法	12
1 当事者が直接交渉した場合	13
2 メデイエーションを導入した場合	17
(1) 事前の説明	18
【文例1】メデイエーション実施に関する合意書面(例)	20
(2) メデイエーション序盤	22
(3) メデイエーション中盤	29
(4) メデイエーション終盤	39
III ケーススタディ——補足	45
1 メデイエーションに至るまでの道	45

目 次

(1) 相談者からの苦情申立て	45
(2) メディエーションの提案	47
(3) 相手方への打診	52
(4) 申立人との調整	56
IV メディエーション概説（総論）	60
1 メディエーションとは	60
(1) ADR とメディエーション	60
〈図1〉 ADR の2 類型	61
(2) メディエーションの短所とその克服	61
2 メディエーションの課題～誰がメディエーターとなるか～	63
3 今後の介護メディエーションの展望	66
〈図2〉 メディエーション・システムの構築	66
V メディエーションの実践方法と技法（各論）	68
1 メディエーターが入ることによって何が起きたのか ～メディエーションのしくみと考え方～	68
Lesson 1 両当事者の心理構造を知る	69
〈図3〉 事故後の両当事者の心理構造図	70
Lesson 2 メディエーターの役割	73
コラム1 医療メディエーションの状況と筆者の活動	80
Lesson 3 介護トラブル解決に必要な予備知識	82
【文例2】 事故報告書（例）	86
【文例3】 介護日誌（例）	88
2 メディエーターの6つの心得	91
心得その1 自分に責任転嫁されないよう、まず自分の身を守るべし	91
心得その2 何事にも動じず、相手の非難を真に受けるべからず	92
心得その3 「自分が解決しなければ」と気負うべからず	94

心得その4	一方当事者の要求・主張は中身を変えずに 伝えるべし……………	94
心得その5	要求事項に始まり要求事項に終わるべし……………	95
心得その6	問題解決に「無心」で取り組むべし……………	97
3	メデイエーターに求められる能力……………	98
4	メデイエーションの基本概念（スピリット） ——人が本質的に他者に求めるものは何か——……………	100
	(1) メデイエーションの基本は「質問」……………	101
	(2) 「アイ（I）メッセージ化」の技法……………	102
5	ケーススタディから学ぶ対話展開技法……………	103
Lesson 4	メデイエーションに至るまでの道……………	103
Lesson 5	メデイエーションの実施方法……………	111
	〈図4〉 メモの取り方……………	113
	〈図5〉 アイメッセージの4段階……………	119
Lesson 6	メデイエーション中盤……………	124
6	バランス破壊によるリバランス……………	125
	〔表1〕 水平展開・垂直展開……………	130
	〈図6〉 メデイエーション展開のイメージ……………	131
7	第2回のメデイエーション期日に関して……………	137
	【文例4】 和解書面（例）……………	138
Lesson 7	番外編：宮本武蔵と他流派……………	139

第2章 メデイエーション実施に必要な法的基礎 知識～介護事故裁判事例を踏まえて～

I	はじめに……………	146
II	総論～そもそも「介護トラブル」はなぜ法律で 解決できないのか～……………	146

目 次

1	法律は万能ではない	146
2	法律の世界の考え方	149
3	家族が真に求めるもの	149
Ⅲ	各論～過去の裁判事例の検討～	152
1	民法の条文に関する基礎知識 ——介護事業者・職員の義務と責任——	152
	〈図7〉 民法上の責任関係	155
2	裁判例からみる「相場」観	156
	〔表2〕 裁判事例（転倒編）	157
	〔表3〕 裁判事例（誤嚥編）	159
3	なぜ損害賠償が課せられるのか～類似裁判例の比較から見極め る裁判所の思考メカニズム～	161
	〔表4〕 類似裁判例の比較	161
	【判例①】 平成23年(ワ)第31251号／東京地方裁判所判決（抜粋） ——施設の責任が否定されたケース——	163
	【判例②】 平成22年(ワ)第3067号／京都地方裁判所判決（抜粋） ——施設の責任が認められたケース——	166
	（コラム2） 混迷する賠償額の認定方法と損保の状況	178

第3章 介護トラブル相談対応Q & A

I	総論①：本章で扱うトラブル相談事例の特性と 対応の心構え	182
	〈図8〉 クレーム・トラブル対応の公式	182
II	総論②：利用者側からみた苦情申立先とその性質	187
	〈図9〉 利用者側からみた苦情申立先	187
1	介護保険制度について	187

2	介護保険サービスの質・量等について	187
(1)	市区町村	188
(2)	都道府県	188
(3)	厚生労働省	188
(4)	国民健康保険団体連合会（国保連）	189
(5)	社会福祉協議会	189
(6)	運営適正化委員会	189
3	一般消費者としての苦情申立て	189
4	その他の解決方法	190
Ⅲ	総論③：トラブル相談対応のステップ等	191
1	相談対応の基本的ステップ4段階	191
	ステップ① 相談者の最終的な希望を確認する	191
	ステップ② 運営基準等の法規範を参照し該当箇所を探す	191
	ステップ③ 可能な限り、相手側や第三者的立場にある者の 見解・情報も収集する	192
	ステップ④ 最終解決策を示す	192
2	解決策発見のための道具（手段）	193
(1)	困ったときの地域包括支援センター	193
(2)	『ガイドブック厚生労働省』	193
Ⅳ	各論：事業形態ごとのトラブル対応Q&A	195
1	施設型	195
(1)	契約段階	196
Q 1	身元引受人がいないことを理由に入居を断られた	196
Q 2	特養の入所基準はどうなっているか	197
Q 3	自分で食事ができなくなり、特養の入所を断られた	198
Q 4	手が不自由なために施設入所関係書類に自筆することが できない	199
Q 5	施設入所に際して家族も書類にサインを求められた	199

目 次

(2) 日常生活段階	201
Q 6 特養から根拠不明な費用を請求された	201
Q 7 介護記録の開示請求は誰でもできるか	202
Q 8 特養施設の清掃が行き届いていない	203
Q 9 車椅子からずり落ちるからとベルトに固定されていた	204
Q 10 一時退所後、再入所するに際し同室に戻りたい	206
Q 11 事前説明どおりに医師の訪問診療が実行されない	207
(3) 有料老人ホーム	208
Q 12 有料老人ホームに入居する際に支払った入居権利金の 返還を求めたい	208
Q 13 施設内のけがで入院し退去したところ入居一時金の ほとんどが償却された	208
Q 14 高額な入居一時金の初期償却率の合法性	210
Q 15 けがで入院したため有料老人ホームを一時退所したところ 再入所を断られた	210
〔表5〕 事業者からの契約解除事由（例）	211
(4) サービス付高齢者向け住宅（サ高住）	211
Q 16 常駐管理人との日常連絡がうまくいかない	211
2 在宅（居宅）型サービス	213
(1) 訪問介護	213
Q 17 ヘルパーによる金品の盗難の疑い	214
Q 18 ヘルパーによる私物の損壊と損害賠償	216
Q 19 ヘルパーが利用者の個人情報を漏えい	217
Q 20 親族が同居していることを理由にヘルパーの生活援助を 断られた	218
Q 21 事業所に病院内の付添いを求めたところ断られた	219
Q 22 ヘルパーにたんの吸引を依頼したところ断られた	219
Q 23 ヘルパーに散歩の付添いを断られた	220

Q24	ペットの犬の散歩をヘルパーに依頼できるか……………	222
Q25	ヘルパーの掃除が雑で困っている……………	222
(2)	デイサービス……………	223
Q26	集団行動の苦手な父をデイサービスに行かせたところ、 無理矢理団体行動に参加させられた……………	223
Q27	カーテンで仕切られただけの部屋でのお泊まりデイサービ スは問題ないか……………	224
Q28	デイサービスに預けたところ被っていた帽子がなくなった…	224
Q29	同じ時間帯の利用者が暴力を振るう……………	225
Q30	デイサービスの連絡ノートに虚偽の記載がある……………	225
3	地域密着型サービス……………	226
(1)	グループホーム……………	227
Q31	認知症でなくてもグループホームに入所できるか……………	227
	〔表6〕 認知症である老人の日常生活自立度判定基準（抜粋） ……	228
Q32	グループホームでは利用料とは別におむつ代を払わなくて はならないか……………	229
(2)	小規模多機能型居宅介護……………	229
Q33	骨折治療後の退院先として小規模多機能型居宅介護と契約 し宿泊していたが、自宅復帰後は訪問してくれなくなった…	229
4	居宅介護支援専門員（ケアマネージャー）……………	230
Q34	所属事業所のサービスばかり押し付ける……………	231
Q35	虚偽の通告で事業所を変更させられた……………	231
Q36	デイサービスプランの変更をしてくれない……………	232
Q37	民間事業者の前任者から地域包括支援センターの後任者へ 引継ぎが行われていない……………	233
Q38	認知症が進んだことで成年後見人の選任と施設入所を勧め られたがどうすればよいか……………	234
	コラム3 録音の是非と民事訴訟における証拠能力について……………	235

第4章 よくわかる介護保険制度の基礎知識

I はじめに	240
II 介護を「わがこと」として考える	241
1 なぜ介護保険の勉強はつまらないのか	241
〔表7〕 介護保険法制定までの年表	243
〔表8〕 介護保険制度改正の経緯	244
2 脳は「発見」「驚き」「感動」がないと働かない	245
3 どうすれば介護は「わがこと」になるか	246
4 究極の選択？ 在宅 VS 施設	248
〔表9〕 施設と在宅介護の比較表	248
〈図10〉 介護を受ける場所の希望調査	250
III 多種多様な介護サービス形態を学ぶ	253
1 門外漢がみたフシギな介護の世界	253
〈図11〉 サービス利用の手続	254
〔表10〕 介護サービス一覧	255
〈図12〉 介護サービスマップ	256
2 複合したのではなく、もともと1つのものが分散したのである	259
IV 介護保険制度の今後	264
〔表11〕 大改正の比較表	264
V 介護保険の歴史	269
1 介護保険制定前	269
〈図13〉 介護保険料の財源	271
2 介護保険制定後	272
(1) 2003年改正	272
〈図14〉 第1号被保険者（65歳以上）の要介護別認定者数の推移	272

〈図15〉 特別養護老人ホームの待機者と定員	273
(2) 2005年改正	274
〈図16〉 認知症老人の将来推計	275
(3) 2012年改正	276
〈図17〉 社会保険料の推移	278
(4) 2015年改正	278
〈図18〉 請求事業所数	281
〈図19〉 小規模型通所介護の移行イメージ（案）	282
コラム4 医療介護総合推進法	284
VI 介護サービスの個別紹介	287
1 施設型サービス（介護保険三施設）	287
(1) 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	287
(2) 介護老人保健施設	290
(3) 介護療養型医療施設	291
2 居宅型	292
(1) 訪問介護	292
(2) 訪問看護	295
(3) 訪問入浴	297
(4) 通所介護（デイサービス）	299
〔表12〕 デイでの1日の流れ（例）	300
(5) 通所リハビリテーション（デイケア）	303
(6) 短期入所サービス（ショートステイ）	304
(7) 特定施設入居者生活介護（介護付有料老人ホーム等）	305
(8) サービス付高齢者向け住宅	310
〔表13〕 有料老人ホームとサービス付高齢者向け住宅の違い	311
3 居宅介護支援専門員（ケアマネージャー）	315
(1) 特徴	315
(2) 内容	315

目 次

〔表14〕 居宅介護支援経過記録（例）	317
〔表15〕 サービス計画書（例）	317
〔表16〕 ケアマネの分類図	318
(3) 名 称	320
(4) 運営主体	320
(5) 課題等	320
4 地域密着型	320
(1) 小規模多機能型居宅介護	321
(2) 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	322
VII 介護に関わる職種と機関	324
1 ケアマネージャーと医療	324
〈図20〉 職種・機関間の関係性	325
2 MSW（医療ソーシャルワーカー）	326
3 地域包括支援センター	327
4 生活相談員・支援相談員	328
あとがき	331