

施設内事故の法的責任

契約上の債務不履行

Keyword 契約責任 債務不履行責任 履行補助者



Aさん（80代）は息子夫婦と暮らしています。息子夫婦は共働きであるため、Aさんは日中、近くのヘルパーステーションのホームヘルプサービスを利用しています。ある日、今まで1年間担当していたヘルパーが退職したため、後任のヘルパーがやって来ました。Aさんはいつものように昼食を食べていたところ、煮物の中に入っていたこんにゃく（直径約3cm、丸状）をのどにつまらせてしまい、救急車で病院に運ばれました。そのとき、担当のヘルパーは洗い物をしていました。幸い一命は取りとめたものの対応が遅れたため、また高齢ということもあり、入院しなければならなくなりました。病院での付添看護も必要になりましたが、息子夫婦は仕事をやめるわけにもいかず、シルバー人材センターに付添看護を依頼しなければならなくなりました。実はAさんには若干の嚥下障害があり、昼食のときは前任のヘルパーがいつも細心の注意を払っていたとのことでした。この場合、誰がどのような責任を問われるのですか。

〔介護事業リスク〕

本項における問題点

- 担当職員が変更する場合の申送り、引継ぎ事項の徹底不足
- 在宅ケアにおける緊急時の対応不備
- 本人および家族とのコミュニケーション不足

検討すべき課題

- ① 担当ヘルパーの注意義務
- ② 不完全なサービス提供（不完全履行）とは
- ③ 債務者（施設）の帰責事由
- ④ 債務不履行が違法であることの要件
- ⑤ 履行補助者（職員やヘルパー）の故意・過失

A 本設問から詳しくは断定できませんが、施設としてはサービスの提供はしたものの、結果としてその提供（給付）が不完全であったために（不完全履行）、利用者が入院しなければならなくなってしまったことから、契約上の債務不履行責任を負うものと考えられます。

解説

ホームヘルプサービスを利用するという契約に、いったいどの程度までの範囲の事柄が付随義務として考えられるのか、この部分がまず問題となります。おそらく利用契約書には「利用者が食事をしている最中は担当ヘルパーが始終付き添って観察するものとする」という趣旨の内容までの記載はされていなかったでしょう。しかし、利用者にとっては、今まで担当していたヘルパーが1年にわたって行ったのと同様のサービス提供（ケア）をしてくれるものと考えていたのかもしれませんが。後任のヘルパーは決して悪意があったわけではないでしょうが、結果として本設問のような事態になってしまったことについては、引継ぎや申送りが完全でなかった等のサービス提供側の責任が検討されることになるでしょう。

また、ヘルパーに対する専門職としての期待を抱いていた点も考えられるでしょう。そうすると、この専門職に対する利用者的一种の期待権を考えることができます。1年間ホームヘルプサービスを受けていた事実もあわせて考えると、この期待権を保護法益として考えることが可能です。したがって、この期待に反してサービスの水準に到達しないサービスを提供した場合（例えば手抜きサービスや劣悪なサービス等）には、期待権の侵害（不法行為）として損害賠償の対象となってしまう可能性もあります。この「不法行為」については、本章「契約責任と不法行為責任との法律的な相違」で、詳しく検討することにしませう。

本設問においては、ヘルパーが劣悪なサービス提供をしたとまではいえません。ただ、引継ぎ等が不完全であったと考えられますから、一応履行はしたけれどもその履行の方法が不完全であったと考えられ、不完全履行として債務不履行責任を負うものと考えられます。また、職務に応じた注意義務については、当然に検討されなければなりません。この注意義務については、次の「解決のための基礎知識」で詳しく述べます。

解決のための基礎知識

1 契約責任とは

契約については、わが国の民法に詳しく規定されていますが（民法第521条～）、ここでは主として、お互いの合意に基づいた契約（私人間の契約）を考えます。お互いの意思の合致に基づいて成立する法律行為ですから、この契約はお互いがきちんと守らなければなりません。サービス提供者と利用者の契約であれば、サービス提供者は契約内容に基づいてきちんとサービスを提供する義務（注意義務等の付随する義務も含む）を負いますし、利用者はサービスを受領したりサービスの対価を支払う等の義務を負います。そして、一方がその契約に違反したと認められるときに、その違反したことに対して、他方に損害賠償等の責任を負うこととなります。ごく簡単ですが、これが契約と責任の基本的な構造です。

2 注意義務とは

注意義務とは、ある行為に際して、一定の注意をしなければならない負担を内容とする義務のことです。民法上、過失の前提とされ、この義務に違反すると過失と評価されるものです。

〔介護事業リスク〕

本設問においては、ヘルパーはまず前任者からきちんと引継ぎや送付を受け、それを確認して職務にあたらなければならなかったでしょう。また、食事の内容において食材の選定は適切であったか、食事の提供方法や食事の最中の監護・指導について十分注意を払っていたかなどが問題となるでしょう。これらが各場面場面での注意義務になり、それは、職務に応じた専門的な範囲でのそれぞれの注意義務になります。そして、その注意義務に違反すると、責任を求められることになるのです。

3 債務不履行責任とは

債務不履行の内容を大きく分けると、①履行遅滞、②履行不能、③不完全履行の三つに分けられます。

① 履行遅滞

履行が可能であるにもかかわらず、履行期を徒過しても履行をしていないことをいいます。例えば、契約で月曜日の11時にホームヘルパーが訪問することになっていたのに、事業所の手配違い等で訪問しなかった場合などです。

② 履行不能

ればならないということです。

マネジメントの実際

リスクマネジメントのポイント

契約責任を問われないようにするために、事業者としてはどのようなリスクマネジメントを実施すればよいのでしょうか。各種別によっていろいろと考えられますが、まず、事業形態に適合した組織の構築と職務範囲の明確化および職員相互の協力体制の確立をしなければならないでしょう。旧態依然とした福祉施設の組織体制や、縦割りの考え方に基づいた職務範囲の理解では、現代の流れにはついていけません。

特に在宅分野では、訪問介護や訪問看護をはじめ、さまざまなサービスの提供が行われています。事業所の責任者やケアマネジャーを中心に緊密なミーティング等を開き、情報を共有化することが肝要です。職員それぞれの職分が有機的に関連しあって利用者へのサービス提供につながっているということを絶えず意識してください。具体的な対策としては、マニュアル化（業務手順の文書化）の実施、ヒヤリハット報告書・事故報告書の情報共有、シミュレーション訓練・研修の実施などは必須です。

また、在宅分野での利用者の異変に対応すべく、医師、看護師を交えて緊急対応マニュアルを作成しておくことも大切です。責任を問われる場面では、マニュアルが存在していたか否か、そのマニュアルに沿って職務が遂行されていたか否か、という点は裁判所の判断に多大な影響を与えます。

利用者への対応のポイント

ホームヘルプサービス等の在宅分野では、施設と異なり利用者に異変が起こってもすぐに仲間の救援を求めることができません。ケアプラン作成の段階から利用者の状態を十二分に観察し、利用者の日常の様子や趣向などを細かくチェックしておきましょう。また家族からのヒアリングはとても重要です。利用者の言う

訪問介護（ホームヘルプサービス）

利用契約とその内容の説明責任

Keyword ホームヘルプサービスの利用契約 契約書の作成

Q 要介護度1のAさんは、高台にある自宅で一人暮らしをしています。現在の身体機能では一人での外出は容易ではありません。これまで週3回ホームヘルパーの介助を受け、近くのスーパーへ買い物に出かけていました。最近になって半身まひと下肢筋力の低下により、これまで何とかできていた掃除や調理ができなくなってきました。そこで、ホームヘルパーとケアマネジャーに相談した結果、週6回掃除・調理の生活援助をお願いすることになりました。数回のサービス提供の後、ケアマネジャーから、掃除の方法や場所に対する苦情があった旨連絡がありました。Aさんにはすぐに電話で契約通りに行っていることを説明し、次の訪問時にも再度説明をしましたが納得されません。事業所としてどのように対応したらよいでしょうか。

本項における問題点

- 利用者に納得できるような契約内容の説明の仕方
- 事業者としての責任ある対応方法

検討すべき課題

- ① 契約時における事業所の説明責任
- ② 契約書の内容
- ③ 契約以外のサービス提供のあり方

〔介護事業リスク〕

ユニットケア

ユニットケアでのサービスと 集団ケアとの相違

Keyword コミュニケーション能力



私の勤めるA特別養護老人ホームでは、共有スペースをつくるなどの改修工事を行い、新年度からユニットケア方式による介護を行っています。今では、かつてのように慌しく利用者全員を食堂に誘導して食事をとっていただくというような光景もなくなり、ユニットごとに職員も一緒に食事をとるなど、家庭的な雰囲気になりました。ユニットには、昔の家具を持ち込むなどの環境設定を行うなど、今までと違って、落ち着ける雰囲気づくりにも心がけてきました。しかし、一方で、施設全体で行う日課が少なくなり、利用者は手持ち無沙汰のようです。私たち職員も時間の余裕はできたものの、利用者と毎日どう過ごしていいのか、迷ってしまいます。

本項における問題点

- 形式のみにこだわったユニットケア導入
- 個別ケアと集団ケアの視点の違いの理解不足
- 業務をこなすことがケアだとする認識の誤り

検討すべき課題

- ① ユニットケアの意義
- ② ユニットケアで提供される個別ケアのあり方
- ③ コミュニケーションスキルの獲得方法

ケアマネジメント(ケアプラン)の制度上の問題点 本人の選択と制度のギャップ

Keyword 介護保険制度の理念 ケアプラン



Aさんは認知症があり、要介護認定を受けています。徘徊や夜間不眠などの行動があり、困った家族から相談を受けました。ケアマネジャーは、本人の生活ペースを整えることや、家族の負担の軽減を目標に、2週間のショートステイを利用する計画を立てました。ショートステイの利用によってAさんは落ち着いた生活ができ、心身機能の向上もみられて要介護認定更新では要介護度が改善されました。しかし家族は「今まで通りにショートステイが使えなくなつては困る」といっています。自立支援に向けた取組みの結果、家族の希望と介護保険制度のギャップが生じたとき、ケアマネジャーはどのように援助をすべきですか。

本項における問題点

- 利用者（家族）が受けたいサービスと、利用者（家族）が受けられるサービスの相違

検討すべき課題

- ①介護保険制度の理解
- ②介護支援専門員の知識

人材の登用と評価

中間管理職層が脆弱な福祉業界 における人材登用・評価

Keyword キャリア開発 中間管理職の専門性 人材育成と人材発掘

Q 介護保険制度施行後、急激な市場開放から介護職員不足と質の低下に悩まされています。人件費の削減から正職員を抑え、非常勤職員を増員したことにより職員総数が増え、職員管理が今まで以上に難しくなり、中間管理職にかかる負担は著しく増加しています。業務管理以外にユニットなどの部署管理なども複雑になり、退職につながってしまうケースも少なくありません。また次期候補者も適任者がみつからないなど、リーダーとなる職員の人材不足が顕著に目立っています。このような現状を改善するためには、どのように中間管理職層を育て上げ、どのように定着させたらよいのでしょうか。

〔介護事業リスク〕

本項における問題点

- 組織管理の具体策の欠如
- 中間管理職の育成と人材発掘の未整備

検討すべき課題

- ① 中間管理職の育成に対する仕組みづくり
- ② 場当たりの人材育成の改善と人材発掘方法の決定
- ③ 組織管理のルールづくり

A 業務経験が長い者が中間管理職になるわけではありませんので、日常的な業務に関する専門性の高さと、組織の構成員としての意識と役割などの組織性の保有度の二つの能力が備わっていなければなりません。この二つの能力を育成できる組織風土と研修体制が必要です。