

事例から学ぶ

# 相談員のための **トラブル対策**

NEWS

## 認知症の利用者の運転をやめさせようとするケアマネ

### ■ ある家族からのクレーム

Kさん(72才、男性)は妻と二人暮らしです。3年前に軽い脳梗塞を患いましたが、幸い麻痺などの障害は残りませんでした。ところが、ある時から自宅へ帰る道が分からなくなることがあったことから、要介護1の介護認定を受けました。これまでは、買い物に行く時にはKさんが車を運転していましたが、ケアマネジャーの勧めでヘルパーを入れ、買い物などの家事はお願いするようになりました。ある時、ケアマネジャーが訪問すると、妻から「主人が車の運転を止めてくれない。さらに、駐車場所を間違えて近所から苦情を言われる」と相談を受けました。

ケアマネジャーはKさんに、車の運転を止めるように話しましたが聞き入れてはくれません。その上、妻が近所の苦情に対して「ケアマネジャーが説得している」と答えたことから、ケアマネジャーに直接苦情が来るようになりました。ある日、Kさんの長男から電話があり「父が自動車事故で近所の子供にケガをさせたが、自動車保険は更新忘れて使えないらしい。被害者の親に会って話をしたい」と言ってきたので、仕方なくお会いすることにしました。ケアマネジャーが被害者宅を訪問したところ、「あなたは何の権利があってここにきたのだ」と面談を拒否されてしまいました。

## ケアマネジャーは家族の私的な相談にどこまで対応すべきか

### ■ 交通事故の示談にケアマネジャーが介入してはいけない

本事例ではケアマネジャーが好意で、家族の相談に乗っているうちに、問題の当事者のような立場になってしまい、ケアマネジャーの職務権限を越えて、交通事故の示談交渉に介入してしまいました(基本的には弁護士を除き示談には介入できないとされている)。



このケアマネジャーは上記のような自動車事故に関する知識も無かったにもかかわらず求めに応じ、職務権限を越えた行為をしてしまいました。それ以前にKさんの自動車の運転を止めるように説得するのはケアマネジャーの業務だったのでしょうか？ 実はこのケースのように、ケアマネジャーは利用者の家族から様々な相談を受けているうちに、トラブルに巻き込まれる危険が潜んでいるのです。「運転を止めるように説得してほしい」と相談されたら、多くのケアマネジャーが相談に乗ってしまうのではないのでしょうか？ しかし、利用者の家族の私的な問題に対して、ケアマネジャーはどこまで関わるべきなのか、その基準も歯止めも明確にされていないことが問題といえるのです。

### ■ どこまで相談に乗るべきかが分からない

ケアマネジャーの業務は介護サービスの計画(ケアプラン)を立案し、介護サービスを受けられるよう手配を行うことです。しかし、定期訪問での家族からの相談は多岐に亘り、“生活諸問題よろず相談係”と化しているケースも増えています。私的な相談に対して、きっぱり断れれば問題はありますが、実態は悩み事を聞けばアドバイスもして、際限なく頼られてしまうようです。

日常生活の悩み事にアドバイスする程度であれば問題ありませんが、自分が介入して良い問題かどうかを、しっかり判断しなくてはなりません。ケアマネジャーは利用者の処遇については学びますが、家族の私的な問題に対する対応スタンスは講習では見当たりません。また、事業所内でもその基準や限度が不明確になりがちです。居宅介護支援事業所では利用者や家族の私的な相談に対して、「どこまで関わるべきか」「どこまで関わる事ができるのか?」「どこまで関わっても良いのか?」など判断基準を決めて、ズルズルと巻き込まれないようにしなくてはなりません。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
マーケット開発部 市場開発室  
担当 堀江・佐伯 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会  
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOビル  
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882