

限度を超えた家族の要求で鬱になったケアマネジャー

■個人情報漏洩で訴える！

半年前に地域包括支援センターからの紹介で、Bさんのケアプランを作成することになりました。ところが、Bさんの息子さんがなかなか納得せず、プラン作成に1か月もかかってしまいました。その後も息子さんは些細な部分に「納得がいかない」と説明を求めるなど、常識を逸脱した厳格な要求が続きました。結果、半年で3人のケアマネジャーが交替し、最後のケアマネジャーのSさんも鬱状態で出勤できなくなってしまいました。地域包括支援センターに相談すると、以前から息子さんの対応には困っているが、間違ったことを言っている訳ではない。家族に対しても援助が必要なケースも多く、福祉サービスではサービス提供を拒否すべきではない」と言われてしまいました。

■息子さんの要求と言動

- ・作成したケアプランを見て「このプランはおかしい」と言い、「おまえは無能だ！」と言う。
- ・ケアプランの漢字が読めないことに腹を立て、「俺が読めない字は使うな、バカにしているんだろう」と言う。
- ・「事業者の紹介に責任を持って」と言うので、事業者選択は利用者の責任と説明すると、「おまえはバカか」と言う。
- ・息子さん宅を訪問すると玄関に2つの鍵を掛けるので、逃げ場がなく恐怖を感じる。
- ・事務所に電話を掛けてきて、「分からないところを説明しろ」と2時間程度は電話を切らない。

サービス提供拒否ができる正当な理由とは？

■介護サービスを提供拒否できる正当な理由とは？

介護保険サービスでは、運営基準によって「サービス提供拒否の禁止」が規定されており、「正当な理由なく提供を拒んではならない」と明記されています。では、サービス提供が拒否できる「正当な理由」とは次の通りです。*1

- ① 事業所の人員では利用申し込みに応じきれない場合
- ② 利用申込者の居住が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- ③ その他利用申込者に対し自ら適切な訪問介護を提供することが困難な場合

しかし、この通知に記されているものは主に事業者のサービス提供能力が原因で、利用者の要求するサービスに対応できないケースを想定しており、家族の不誠実な行為などは想定されていません。では、上記の3つのケース以外は、サービス提供拒否ができないのでしょうか？

介護サービスも契約である以上、「契約上の信義則の原則*2」が契約者の双方に要求されますし、契約書に「利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします」と明記されているのが通常です。ですから、一方の著しい信義則違反があれば、契約解除すなわちサービス提供拒否の正当な理由と考えられます。

(※1) 平成11年9月17日老企第25号厚生省老人保健福祉局企画課長通知

(※2) 契約当事者の双方が相手方の信頼を裏切らないよう行動すべきであるという法原則をいう

■契約上の信義則違反を理由にサービス提供ができるケースとは？

利用者側の言動に信義則に反する行為があったかどうかの判断は難しいところです。しかし、上記事例のように、利用者の援助者であるはずの家族の言動が、サービス提供従事者の著しい業務負担や精神的苦痛につながる次のようなケースでは厳しく判断すべきでしょう。

- ・利用者へのサービスとは全く無関係な、専ら家族自身の都合や嗜好に基づく要求や言動
- ・契約者同士の公平性を著しく損なう、他の利用者より手厚いサービスなどの要求や言動
- ・合理的な理由のない事柄で、サービス事業者の業務に著しい支障を与えるような要求や言動
- ・性的な嫌がらせなどサービス提供従業者の精神的苦痛や尊厳を著しく損ねるような言動



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・窪田 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