

介護のリスクは多種多様！

クレーム処理、経営者様が対応する？

私たちの訪問した事業所様で、このようなトラブルをお聞きしました。それは、介護サービス利用者へ送る請求書で、「請求額を間違えて送付してしまった」というものです。報告を受けた経営者様はすぐに対応し、誠意を持って利用者家族に謝罪し納得していただいたそうですが、その後なにかにつけてクレームが出てきて、何ヶ月も利用料を払ってもらえなくなり、対応に多くの時間を使ってしまったというものです。請求書の間違いから、結果的にクレーム処理の対応ミスが発生し、信用が低下し不信感が増えてしまったとも考えられます。

今回のトラブルのポイントとして、請求書送付時 クレームを受けた時 利用料を払わない事態が発生した時 などが考えられます。いくつかのヒヤリ・ハットが重なり合っただけのトラブルですが例えば、

請求書を送付する前に、二重チェックはしているか？

クレームを受けた際に経営者様に情報が迅速に伝わり、共有するシステムがあったか？

契約書の内容を説明する際に、しっかり説明しているか？不利な契約を交わしていないか？

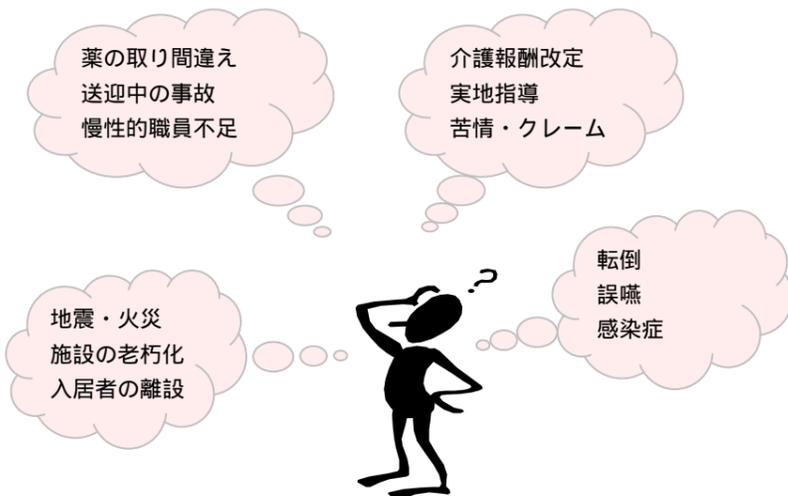
このように、**細分化して対応策を考える**と解決策が見つかるかもしれません。また、専門的な分野は、すべて経営者様が対応せず、顧問弁護士など専門家に任せてしまうのも一つの方法なのではないでしょうか？

事件は会議室で起きてるんじゃない。現場で起きてるんだ！！・・・だけではない？？

皆さんが最初に思い浮かべるヒヤリ・ハットやリスクはどんなものがあるでしょうか？

転倒、誤嚥、薬の取り間違いや食中毒など、普段は小さなことの中にも重大な事故やクレームに繋がりそうなリスクもあるかと思えます。

おそらく、現場で介護に携わっている経営者様ほど、利用者に近いものが多いかと思いますが、介護におけるヒヤリ・ハットやリスクは、何も現場だけに限りません。上記にある内容以外にも、入居者や利用者が集まらないなど**経営収支の悪化**、競合する介護サービスの開設などもリスクとして考えられると思えます。経営者様だからこそわかるリスク、現場では解決できないリスクも、経営のリスクマネジメント（危機管理）も重要といえます。



今回の介護通信では、現場とは違った視点でリスクマネジメントを見直してみましよう、という内容になっています。

試算表のかんたんチェックで、経営リスクの不安を解消！

『経営リスクを回避するために・・・元銀行マンが語る、試算表を見るポイント』

損害賠償責任におけるリスクに対して・・・

『事例からみる損害賠償保険を見直すポイント』

職員による送迎中の自動車事故・・・

『自動車事故の対応のポイント』

をお伝えしたいと思います。



経営リスクを回避するために

元銀行マンが語る試算表のポイント

介護分野は、今後も高齢者人口が増加する見込みであり、更なる成長、安定した収益が期待できる分野であります。経営者様の中には、新規事業計画などを予定されている方もいるかと思えます。一方で、この4月には介護報酬の改正を控えており、収入、支出のバランスが変化することも考えられます。

経営者様においては、日々の経営努力の結果が事業発展や拡大につながりますが、経営状態が正しく把握することができなければ、経営が立ち行かなくなることもあります。ここに経営リスクがあり、最悪の場合、倒産してしまうことも考えられます。

これを防ぐためにも、試算表を活用した経営の状況を確認していただきたい点をポイントとして次のページにまとめてみました。ご参考にしてください。

銀行員の視点から、見るポイントをお話します。



会計担当の視点から、対策をお話します。



CHECK 1 負債項目の役員借入金

- ☑継続的な役員借入金が発生していませんか？
- ☑資金の出所を確認しましたか？

貸借対照表		負債
流動資産	流動負債	ここです!!
固定資産	固定負債	
繰延資産	資本	
資産		

一時的な資金繰りの為に経営者様などが会社にお金を出すものです。銀行からの借り入れではないため、安易に増加させがちです。お金の出所をチェックすることも大切です。



資金援助によって、事業所様全体の負債総額が増えることとなります。その分、銀行からの借り入れ以外にも借り入れを行っていると思なされます。もちろん、新規事業の申し込み時と重なれば銀行の評価にも影響します。



事業を継続しているとやむを得ないことは多くあります。発生要因をしっかりと把握したうえで事業所様は資金援助を受けることが大切です。返済は、銀行から融資を受けたのと同じと考えて、計画的な返済を行うようにしてください。もちろん、金銭消費貸借契約など書面に残しておけば、銀行から質問を受けても説明が出来ると思います。

CHECK 2 損益計算項目の減価償却費

- ☑減価償却費を計上してますか？

一定額を計上することで、月ごとの正確な試算表を把握することができます。

損益計算書	
費用	収益
利益	

ここです!!



試算表には、概算額でもいいので減価償却費の計上をしましょう。このことにより、適正な収入と支出が把握できます。あわせて、期中に購入した資産を翌月に反映できるようにすることも大切です。特に、少額の資産購入の場合は、資産計上を忘れてしまうこともあります。これを防ぐためにも、購入した資産が試算表に計上されているか、定期的にチェックしてみてください。

試算表を銀行に提出に行くとき、減価償却費が計上されていない事業所様では、試算表上は利益が出ている。でも、決算書上では赤字・・・なんてことが考えられます。

これでは、試算表を信用することが出来ません。銀行側も会計をしっかりとやっていない事業所様と見られてしまうこともあります。



CHECK 3 当期純利益と減価償却費項目

- ☑月間の当期純利益と減価償却費が毎月の融資返済元金額以上になっていますか？

事業の期間中に購入した資産などは計上し忘れることもあるかもしれませんが、概算額でもいいので計上しましょう。

損益計算書	
費用	収益
利益	

減価償却費はここです!!

当期純利益はここです!!



‘キャッシュフローから返済するお金を確保する’ということを念頭に置いて、試算表のチェックをしてください。もし、不足しているようであれば、資金繰りは厳しい可能性があります。経費の削減、収入の向上等を検討する必要があります。また、借換を行い、返済期間を長くすることで、キャッシュフローの範囲内に収めることもできます。

キャッシュフローがあれば、当面の資金繰りはまわると考えます。また、キャッシュフローが多ければ、事業所内に資金がたまり、新規事業など銀行と融資の相談でも有利に働きます。



以上のように試算表をチェックすることにより、**素早い方針**や**短期間で業績の修正**を行うことも可能です。一方で、時間が経過した試算表では、正確な業況が把握しづらくなりますし、改善策があっても、日時がずれ込んでしまえば、その効果は薄れてしまいます。

短期間での業績の修正を可能にするためにも、遅くとも**翌月末まで**には前月分の試算表が必要です。

上記ポイントを参考に試算表を見直してみたいかがでしょうか？これに合わせ、会社の経営方針=**事業計画書**を作成することもお勧めします。この事業計画書とは、短・中期の収入目標や経費の予想額や新規開業計画などを盛り込むもので、会社の将来像を描くビジネスのプラン書です。毎月の試算表と対比させることで、こまめなチェックを行うことにもなり、経営リスクの回避につながります。見直しするポイントが多くあります。ご相談は是非弊社担当者までお声がけ下さい。

賠償責任保険の見直しのポイント



近年、介護事故における損害賠償請求や訴訟問題に関する記事など目にする機会が増えてきました。その中で今回、事業所様が抱える損害賠償責任におけるリスクに対して、介護事故における事例を元に損害賠償保険を見直すポイントをまとめてみました。

(1) 損害賠償 事例



【対物事例】

浴用リフト専用車いすを浴槽へ移動操作中、職員がリフトの操作を誤り台車部分の車輪軸の部分がアームに押し付けられた圧力で折れてしまったもの。新たに浴用リフト専用車いすを購入し、297,000 円を支払った。



【対人事例】

利用者に呼ばれたため小走りで利用者の元へ行く途中、廊下で滑り転倒した。その際、そばを通行中の利用者（被害者）に接触して転倒させ、頭部強打および右大腿骨頸部骨折の重傷を負わせ、1,995,000 円を支払った。



【対人事例】

デイケアを受けていた 78 歳の高齢男性が、送迎バスを降りようとしたところ転倒、骨折しその後肺炎を発症し入院。その後 4 カ月後に死亡。介護士の注意義務違反により損害賠償請求、6,880,000 円を支払った。



このように損害賠償の金額は請求された際にすぐに支払いできないと、利用者に対する信用をさらに失いかねません。また保険をかけておらずキャッシュで支払うとなれば、経営を圧迫する大きなリスクとなります。突然の高額な損害賠償請求に対して、キャッシュですぐ準備できないとすると、**何らかの賠償責任保険への加入**を検討する必要があります。では、賠償責任保険を見直すにあたり気を付けるべきポイントはどんな所にあるのでしょうか？賠償内容を一覧にしてみました。

(2) 賠償責任保険の比較

補償内容を見ると、事業所様の場合、利用者の方に対する賠償責任額が大きくなる傾向がありますので、対人賠償は 5,000 万円から 1 億円が一つの目安として確認できます。また管理財物補償は 100 万円から 150 万円が目安の金額となっておりますが、**そもそも高額なものを預らない**、といった事業所様としての体制を整える事で対応できます。また見舞金についても、事業所様における**見舞金規定**にあっていないか、また仮に 10 万円から 20 万円の支給で済むのであれば、それほど重視しなくても良いと思います。他にも、今までの運営上でやむなく利用者の車を運転しなければならなかった事態がある事業所様にとっては、**臨時借用自動車における損害**のリスクも考慮していく必要があります。以上を踏まえた上で見直しのポイントを確認していきたいと思います。

前提条件（通所事業所、年間売上高 1,000 万円、従業員 10 名と仮定）

補償内容		民間保険会社 A	民間保険会社 B	財団法人 C
支払い限度額				
賠償責任	対人賠償 (1 事故・期間中)	5 千万	1 億	1 億
	対物賠償 (1 事故・期間中)	5 千万	1 億	1,000 万
	管理財物	1 事故・期間中 100 万(うち現金 10 万)	1 事故・期間中 150 万(うち現金 15 万)	1 請求 100 万(うち現金 10 万)
見舞金・見舞品		1 名 1 万 期間中 50 万	1 名 10 万 期間中 50 万	1 事故 10 万
臨時借用自動車による損害				×
保険料(年間)		30,000 ~ 35,000 円	30,000 ~ 40,000 円	18,000 円

注) 1、実際の保険料は、売上高、従業員数、利用者数などで変動するため実際の金額と異なることがあります。
2、管理財物とは、利用者の持ち物や、利用者から預った現金の破損、盗難などを指します。
3、臨時借用自動車による損害とは、利用者の具合が悪くなり、やむなく自家用車で病院に連れて行った際、自家用車を傷つけてしまったなどを指します。

(3) 事業所様における賠償責任保険の見直しポイント

- 事業所様のヒヤリ・ハットを再確認し必要な補償内容を確認
- 事故を起こさないための体制作り
- 対人・対物賠償金額が事業所様にとっていくら必要であるか
- 見舞金は規定に沿ったものであるか
- 管理財物の取り扱い体制を見直す



賠償責任保険を見直す際には、まず事業所様としてどのようなヒヤリ・ハットがあるのか確認する必要があります。それは対物が多いのか、対人が多いのか現状を正確に把握し、職員 1 人 1 人から**現場の声を聞き出す**ことが重要です。またこのような聞き取りから、事故防止につながる体制作りも大切なポイントとなります。事故を起こさないためのマニュアル作成だけでなく、職員が自ら声を上げられるような組織としての体制作りが大切な視点となります。

またヒヤリ・ハットの確認が終わったら、実際にいくら補償額が必要か検討していく必要があります。対物・対人のヒヤリ・ハット件数や体制として補いきれない部分が明確にできれば、必要以上の補償額・補償内容になっていないかを見直すことができます。

また見直していくにあたり、介護事故の多くは利用者に対する注意が散漫であったり、機械の操作ミスがあったりと体制として見直しが出来れば、防止することができる事故が多くあります。対物事例では操作の誤りとなっていますが、**操作マニュアルを確認しているか**、また**操作の際には声を掛け合うようにする**など、防止体制を見直せます。対人事例に関しても、**小走りになりあわててしまった状況**や、バスを降りようとする利用者に対して、**1人では降りない(降りられない)ような体制作り**が大きなポイントとなってきます。このような視点を持って現在の損害賠償保険が適切であるか、必要以上の補償内容で保険料を多く支払っていないか、見直す機会としてみてはいかがでしょうか？ご不明な点ございましたら、是非弊社担当者までお声がけ下さい。

自動車事故のリスクに備えましょう

介護事故の中でも、比較的私たちが良くお聞きするのは、職員による送迎中の自動車事故です。多くの事業所様が法人所有の車で送迎を行っていると思います。今回は自動車事故の対応のポイントをまとめてみました。



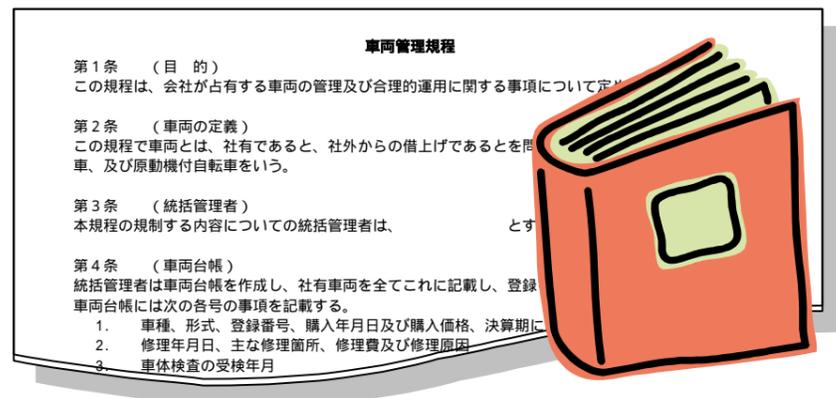
ポイント1 示談の禁止を徹底させる



事故を起こしてしまった場合、職員自らの判断で事故の相手と話を進めてしまう場合が往々にしてあります。多くの場合、大した事故ではなかったという理由から、こちらが全面的に補償するといういわゆる「示談」をその場でしてしまうことが多いようです。しかし、**一度示談したことになるとうと、せっかく加入している任意保険が使えなくなる可能性がある**など、深刻な状況になりかねないため、職員による勝手な示談は絶対に認めてはいけません。

ポイント2 車両規定、事故対応マニュアルを作成しておく

大抵の場合、事故を起こした直後は気が動転して適切な対応が出来ないことが多いものです。事故を起こしたら人が介助はもちろんですが、必ず事業所か保険会社に連絡をしてもらう必要があります。適切な対応ができるよう、**事故時の対応を予め車両規定で定めておくこと**や、保険会社などの**緊急連絡先を書いたものを事業所内に置いておくこと**などが重要です。



ポイント3 定期的に職員に周知徹底する機会を設ける



いくら示談を禁止にしていたり、事故対応マニュアルを備えていても、それらが職員に周知されていなければ意味がありません。年に一回程度でも構わないので、**定期的に職員全体に事故対応を徹底してもらう**のと同時に、改めて**事故に対する注意喚起**ができる機会があるといいでしょう。

ポイント4 自動車保険を定期的に見直す

送迎を多く行う事業所様であれば、車両保険に加入しているか確認をしてみるといいでしょう。車両保険に加入すると保険料が上がるというデメリットはありますが、特約で事故によって社有車が使えない間、**代車費用の補償**を付けることが出来ます。これによって事故を起こしてしまったことで、送迎に支障が出るというリスクに備えることが出来ます。

また、社有車が10台以上ある場合はまとめて契約する「フリート契約」にすると、**代車で事故を起こした場合も契約車と同等の補償**を受けることが出来ます。ただし、フリート契約にすると、1件でも事故があると全体の保険料が上がるというデメリットがありますので、フリート契約にするかどうかは、よく検討する必要があります。



職員には常日頃から安全運転を心がけていただく必要がありますが、何と言っても普段からの備えがいざという時に役立ちます。上記ポイントを参考に、自社の自動車事故の対応を見直してみてもいいでしょうか。弊社でも専門の社会保険労務士が車両規定作成などのアドバイスをさせていただきますので、ご相談は是非弊社担当者までお声がけ下さい。