



# かなめねっと

介護顧問サービスのご案内

弁護士法人 かなめ

## \*目次

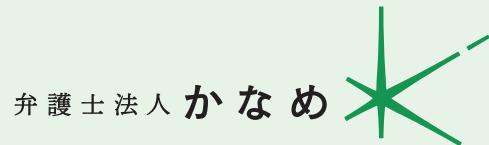
### 弁護士法人かなめについて

代表挨拶	1
メンバー紹介	2
私たちについて	3
福祉事業者の抱える課題	4

### かなめねっとについて

かなめねっととは	6
具体例【A】介護事故発生時の対応サポート	8
具体例【B】問題職員への注意指導・懲戒処分サポート	12
具体例【C】個人情報の取扱いに関する相談	15
具体例【D】利用者・家族からのカスタマーハラスメント対応	17
利用者の広がり	22
利用者の声	23
費用について	24
お問い合わせ先	28

\*代表挨拶



代表弁護士

**畠山 浩俊**

介護事業は日本を支えるインフラです。

介護保険制度がスタートしてから20年以上が経ちましたが介護事業者を取り巻く環境は日に日に厳しくなっています。

介護保険制度の改定への対応、労働トラブル、利用者や家族とのトラブル、個人情報保護法対応等、法的な専門性の高い種々の問題が生じる介護現場において、法律家のサポート体制の充実化は重要性が高まっています。

しかし、日本の弁護士数は約4万人強と極めて少なく、その分布は都市圏に集中しています。数十人程度の弁護士しか存在しないエリアも多数あり、日本全国にある介護事業所へ適切なリーガルサービスを提供する体制がありません。

**「働きやすい福祉の現場を、あたりまえにする」**

我々弁護士法人かなめはこのミッションを掲げ、介護現場における法的課題を解決していきます。

---

\*メンバー紹介

---



# 働きやすい 福祉の現場を、 あたりまえにする

福祉の仕事は、すべての人につながっています。

福祉の現場で働くみなさんが気持ちよく働ける環境になれば、

サービスの質が上がり、利用者や家族が幸せになります。

福祉にかかわる人が幸せになれば、社会が元気になれるのです。

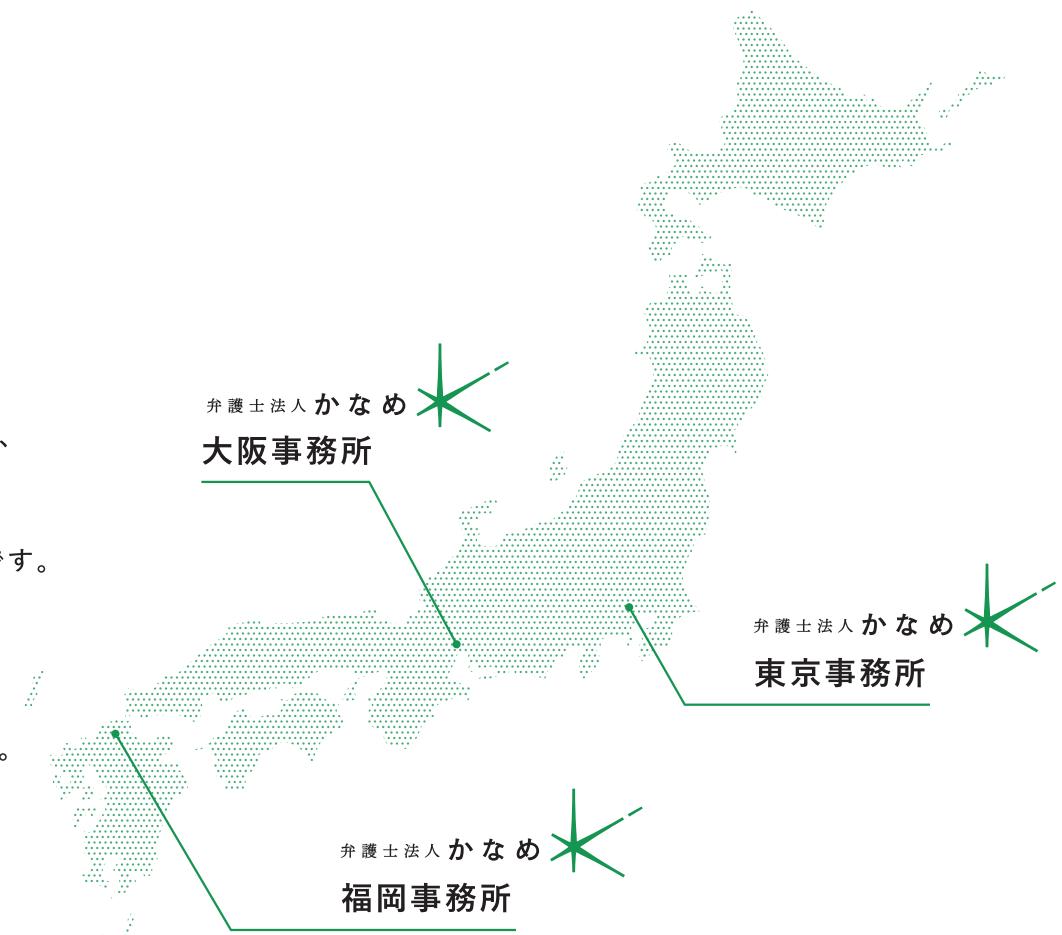
私たちがその起点(かなめ)になりたい。

社会の起点になって、人と人のつながりをつくり、

働く人たちに寄り添い、さまざまな問題解決に力を尽くします。

だれもが働きやすい福祉の現場を、あたりまえにする。

私たちが組織全体で取り組む、本気の使命です。



## 法的な質問は「管理者」から来ることが多い

- ・法律実務に関する教育を受ける機会はほぼ無い
- ・マネジメント層の法的対応負担を軽減することが介護現場の組織活性化に繋がる

## 経営者だけでなく管理者が即時弁護士に繋がる重要性

- ・法的な問題は「現場」に集中する
- ・現場の「管理者」が即時弁護士に相談できる体制が法人を守ることに繋がる

## 労働トラブル、カスハラ、虐待マスコミ対応等々

- ・近年の法律問題の高度化・複雑化は顕著であること
- ・プロセスから法的関与の必要性が高い問題が多い

そこで…

介護事業に精通した弁護士を  
チームに入れてみませんか？



かなめねっと

\*かなめねっととは

\ 業務効率UP! /

Chatwork を利用した相談システム



# かなめねっと



リーダー



経営者



スタッフ

作ったグループ内で  
情報共有ができる!

Chatwork

ファイル共有もできるから  
資料の添削が可能!

弁護士法人 かなめ

\*かなめねっととは

## 介護事業者が直面する問題を 解決するためのサービス



# かなめねっと

弊所では、弁護士と事業所の施設長・管理者等とでチャットグループを作り、

日々の悩み事をいつでもご相談いただける体制を構築しています。

法律家の視点から利用者様とのトラブルをはじめ、

事業所で発生する様々なトラブルなどに対応します。

直接、弁護士に相談できることで、社内調整や伝達ゲームが不要になり、

業務効率がアップします!

こんな  
トラブルにも  
対応!

- 利用者様家族からのハードクレーム
- 利用料を支払ってくれない
- 契約書・重要事項説明書をチェックして欲しい
- スタッフから残業代を請求された
- セクハラやパワハラなどの対策を講じたい
- 行政対応について相談したい

具体例【A】

## 介護事故発生時の対応サポート



かなめねっと

## 【A】介護事故発生時の対応サポート

### チャットを活用した実際の相談の様子

11月4日 11:25

ご利用者の非常階 2F段からの転落事故が発生しました（監視カメラ未設置）。幸い、今のところ命に別状なく、外傷性くも膜下出血と骨盤骨折、多発性肋骨骨折の診断、……………です。

関係は良好で訴訟等への発展可能性はいまのところ低いと考えていますが、出来る部分は保険適用等により補填していきたいと考えています。

但し、現場検分に来た警察官の方々が、疑念を抱いており、……………

再三来訪し、個別聴取や実地検分を行っております。



介護事故が発生した後、利用者ご家族にどのように賠償していけば良いのか？  
警察が調査に来ているが、どう対応すれば良いのか…？

## 【A】介護事故発生時の対応サポート

### チャットを活用した実際の相談の様子

＼弁護士が迅速に対応／



中野知美 弁護士法人かなめ

TO



11月4日 11:56

お世話になっております。

経緯等について確認させて頂きました。

詳細をおまとめ頂きありがとうございます。状況について非常によくわかりました。

拝見したところ、事故発生時の対応、ご家族へのご報告、警察の対応等、現段階では問題なくご対応いただいているのではないかと思われます。

既に、かなり早急に且つ正確に事実関係をおまとめをいただいているかと思いますので、まずは行政に対して報告をする事故報告書をご準備いただければと考えております。

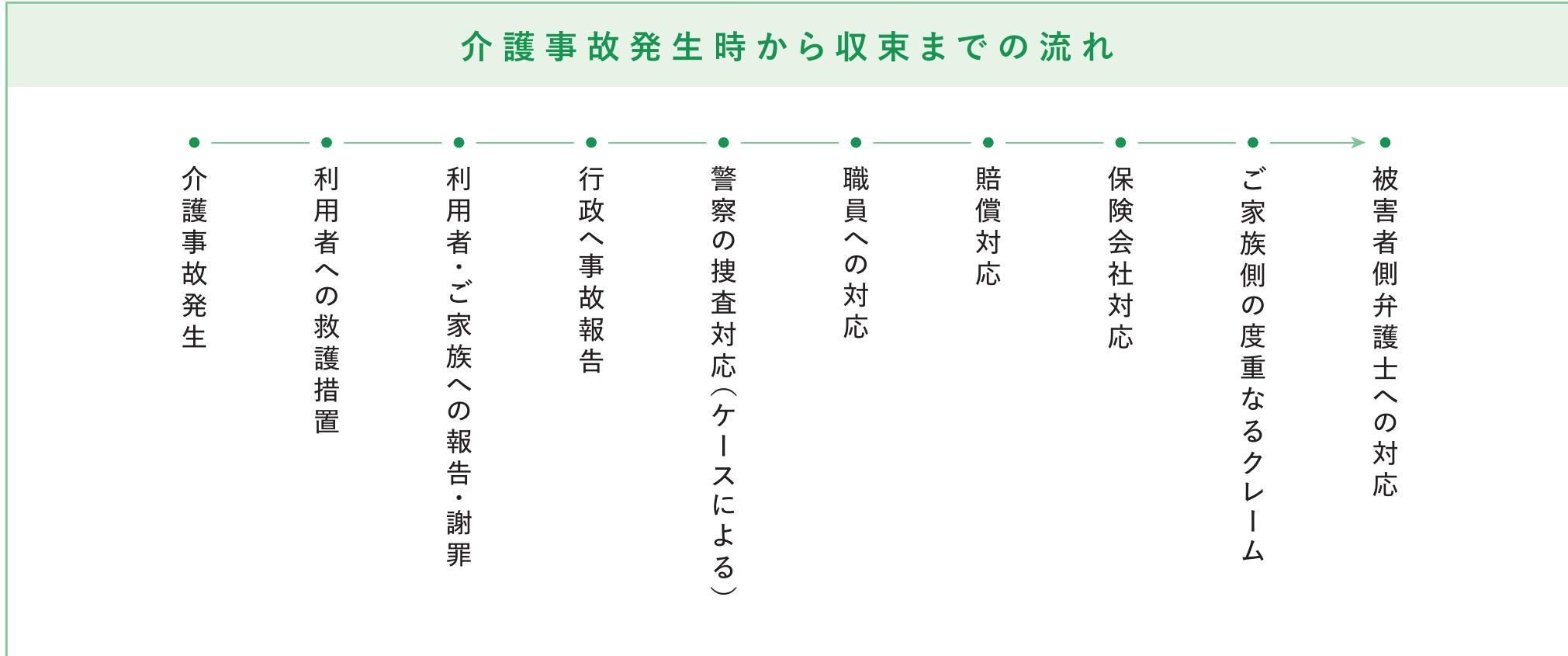
事故態様の記録の方法としては、警察の方に見せていただいたような実証動作の様子を動画、写真等で記録しておいたり、防犯カメラ等の映像がございましたら、保管期間のあるものもございますので、別の端末に移動させるなどして、残しておいていただければと思います。

今後、動きがございましたら、その都度ご連絡を頂ければと思います。



すぐに弁護士から回答があってとても助かった!  
不安な点があればすぐに聞くことができて心強い。

## 【A】介護事故発生時の対応サポート



安心!

弁護士法人かなめが  
状況に合わせてサポートします！



具体例【B】

---

## 問題職員への注意指導・懲戒処分サポート



かなめねっと

## チャットを活用した実際の相談の様子

職員の解雇についてのご相談になります。

夜勤専従正社員 を、 解雇する予定にしています。  
※人材紹介会社経由での採用でしたので、退職勧奨で話をすすめてもらったのですが、少しこじれて  
しまい、普通解雇ということになりそうです。

当該職員は労基署に相談しているようで、解雇通知書を郵送して欲しいと言われております。  
一部、当社の施設長とのやりとりなども録音しているとのことです。  
※労基署からは解雇通知書が届くまで、様子をみましようと言われているようです。

解雇理由としては、勤務中に他職員にキレだし、帰りますと施設長に連絡をして現場をかき乱した事や、  
他職員から一緒に仕事はできない、キレると怖いなどの意見もあったことになります。



大きな労働トラブルに発展しないようにしたいが、  
どう対応すれば良いだろうか…？

## 【B】問題職員への注意指導・懲戒処分サポート

### チャットを活用した実際の相談の様子

問題行動を捉えて、ひとまず、譴責処分（書面で注意指導し、始末書を取る処分：就業規則第 条）に処すべきです。

さて、譴責処分を行うにしても、現時点では、その懲戒処分通知書を作成するに足りる具体的な情報がありません。ですので、しっかり施設長や周りの職員から さんの問題行動に関するヒアリングを実施して下さい。

ヒアリングをするにも日数が必要ですので、その間は自宅待機を命じて下さい。

自宅待機期間中に関する賃金の定めが就業規則には無いので、この間は「自宅待機を業務とみなすので、自宅待機期間中は給料は支払う」という対応で良いかと思います。

平均賃金の6割を支払うという理屈もあるところですが（労基法第26条）、日数が少ないので金額に大差はない事、6割という点で議論になることも不毛であることから、  
今回は満額支給で良いと思います。

譴責処分に関する懲戒処分通知書完成の目途が立てば、 さんに出勤を命じ、出勤時に懲戒処分通知書を交付して下さい。

就業規則・裁判例の知見を踏まえて  
サポートします。



具体例【C】

---

## 個人情報の取扱いに関する相談



かなめねっと

## 【C】個人情報の取扱いに関する相談

### チャットを活用した実際の相談の様子

いつもお世話になっております。

5月26日 9:39

畠山先生にiPadでの個人情報の取り扱いについてご相談したいことがあります。

現在、支給されたiPadを利用し、個人情報をクラウドサービス内で扱っています。

もしiPadを紛失した場合、クラウドサービスのアプリを開けば、個人情報が漏洩してしまいます。

そこで、疑問点と の今後の対策についてPDFにまとめました。

ご意見を頂けますでしょうか。よろしくお願い致します。

iPadでの個人情報の取り扱いについての疑問点.pdf (70.50 KB) [プレビュー](#)

9:40

米澤 晃 弁護士法人かなめ

5月26日 12:50

返信元

さん

データありがとうございます！

この点も踏まえて、こちらで検討させていただき、一度お電話で説明させていただきたいと考えております。

よろしくお願いします！

内容に応じてチャットだけでなく  
電話やZOOM会議を利用

## 【C】個人情報の取扱いに関する相談

### チャットを活用した実際の相談の様子



米澤 晃 弁護士法人かなめ

本日は、ありがとうございました

5月29日 18:39

同意書を修正しましたので、ご確認ください。

クレーム対策のアドバイス

一点説明させていただくと、「ご家族（代理人）」と記載があった部分を、「ご家族代表」と記載しております。

法的には意味がありませんが、クレーム等の対応の際に、「代表者様から同意をもらっているので」という言い訳ができるようになります。

ご不明点等ございましたらご連絡ください。  
よろしくお願ひいたします。

同意書(介護保険).doc (32.50 KB)

18:39

打合せの上、各事業所の  
状況にあった同意書を作成

#### 個人情報の使用に係る同意書

- 下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用・提供又は収集することに同意します。
1. 利用期間  
介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。
2. 利用目的  
1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため。  
2) 利用者に関する介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため。  
3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため。

具体例【D】

---

## 利用者・家族からのカスタマーハラスメント対応



かなめねっと

## 【D】利用者・家族からのカスタマーハラスメント対応

### カスタマーハラスメントに関する相談が増えています

利用者の顔や体に痣があったので行政に虐待通報をしたら、利用者の家族から「お前が通報したのだろう」と執拗に責められ、法人本部にも連日電話でクレームが入っています。正しいことをしたはずなのに、ひどい暴言まで言われてしまい、精神的に参っています。



ケアマネ管理者



生活相談員

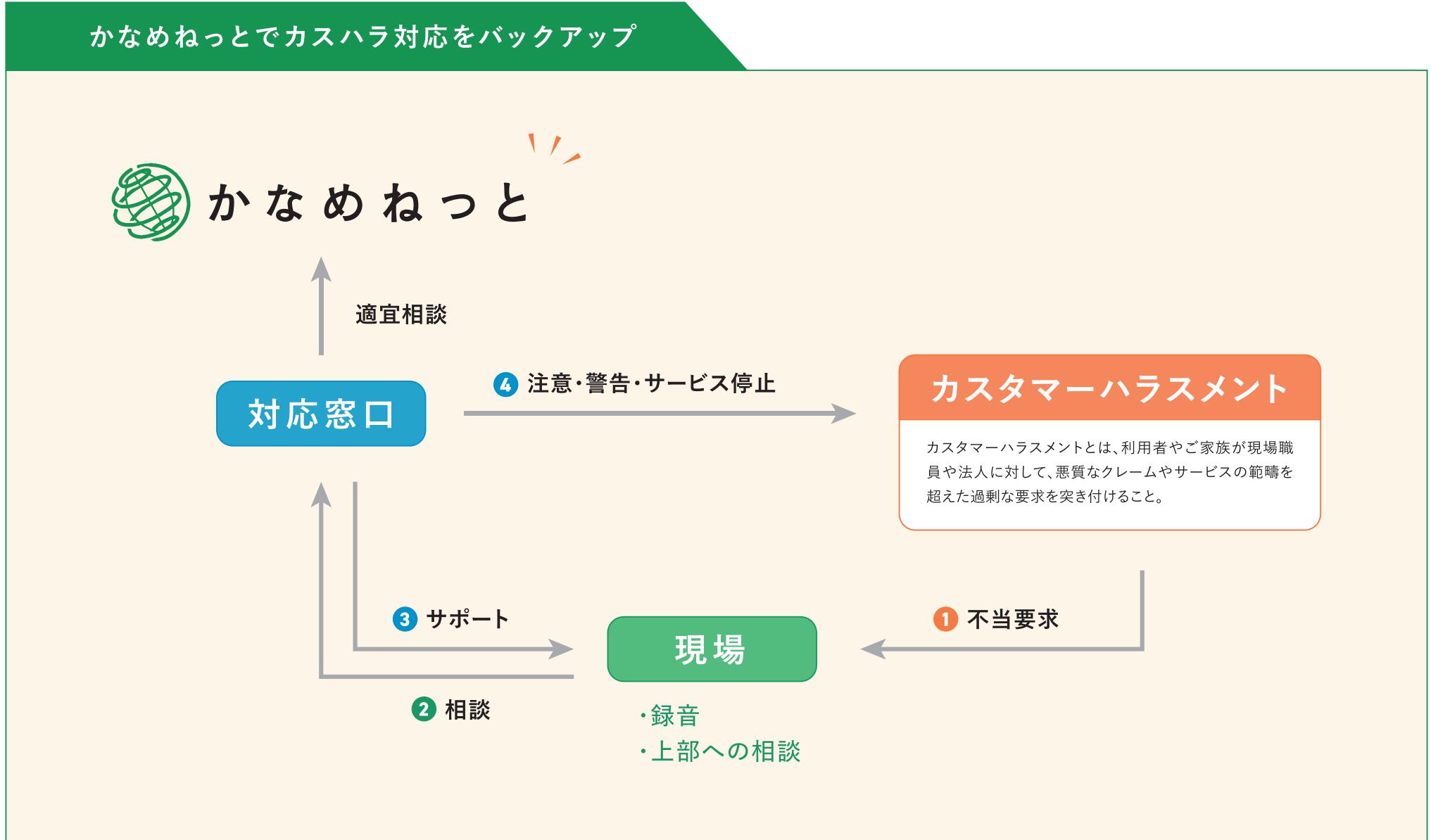
利用者がコロナ陽性になった原因は介護職員にあると決めつけられ、病院への送迎など全て介護職員で実施するよう責められている。どこまで対応すべきなのか…。



ヘルパー

利用者宅で利用者の夫からセクハラの被害を受けました。怖くてもう訪問できません。  
どうしたら良いでしょうか。

## 【D】利用者・家族からのカスタマーハラスメント対応



## カスハラ対応法人の策定支援

### カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

#### ■方針作成の背景

私たち〇〇は、住み慣れた愛着のある地域でいきいきと人生を過ごして頂きたいという想いのもと、地域に密着して介護福祉事業を実施しています。お陰様で多くのご利用者様・ご家族様からご愛顧を賜っております。

しかし、残念なことに、ごく僅かですが、労働施策総合推進法30条の2並びにこれを受けた令和2年厚生労働省告示第5号に則って考えた際、ハラスメントと判断されるような言動をとられるご利用者様・ご家族様が、見受けられることも事実です。令和3年度介護報酬改定においても、ハラスメント対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が要求されているところです。

法人の理念に基づいた  
「カスハラ対応に関する方針」作成を支援します。



## カスハラ対応を意識した契約書へ：リーガルチェック

~~を賠償します。ただし、利用者または利用者の家族に重大な過失がある場合は、損害賠償の額を減ずることができます。~~ ←

2. ~~事業者は、民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。前項規定の賠償に相当する可能性がある場合は、利用者又はご家族の方に当該保険の調査等の手続にご協力頂く場合があります。事業者は、万一の事故の発生に備えて、損害賠償責任保険に加入しています。~~ ←
3. 利用者の故意または重過失により、事業者の施設または備品の利用につき通常の保守・管理の程度を超える補修等が必要となった場合には、その費用は利用者が負担します。 ←

←

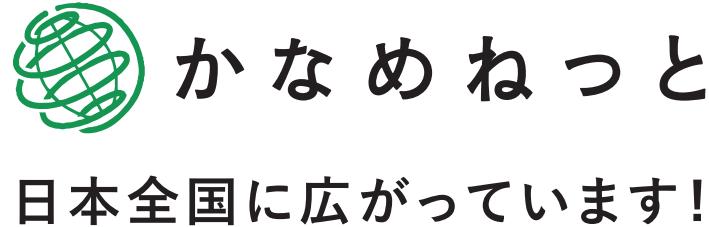
### 第21条（損害賠償がなされない場合） ←

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ ←  
以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。 ←

契約書や重要事項説明書をリーガルチェックします。  
その後、管理者向けにzoomで解説講座を実施します。



## 介護事業者の皆さん



介護分野の事業者様やそこで働く従業員の方々が

「その場ですぐに弁護士に相談できる」サービス

「かなめねっと」をご利用いただいている事業者様がどんどん広がっています。

弁護士法人かなめでは、職務中の悩みだけでなく、

行政対応や従業員対応・利用者対応に介護事故対応、ネット被害対応など、

みなさんが誰に相談したらいいのかといった悩みに

Chatworkのグループなどといった仕組みを使って、すぐその場で相談できます。

この輪が日本全国に広がっており、

多くの事業者様や経営者様・従業員の方に重宝していただいております。

【2023年1月6日時点】

北海道、秋田県、山形県、宮城県、新潟県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、富山県、  
静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、岡山県、広島県、山口県、  
高知県、福岡県、宮崎県、沖縄本島、沖縄県石垣島

## \*利用者の声



管理者(40歳)

使いやすくて便利!  
携帯から気軽に操作できるから  
私でも楽に使えました。



経営者(50歳)

今まで顧問弁護士がいたけど、  
こんなに気軽に相談できたことがない。  
介護分野に特化した弁護士が、  
法人内にいるようで心強い。



施設長(38歳)

このクオリティで  
月額8万円※は安いと思う。  
zoomも対応してくれるし、  
県外でも使いやすい。

※月額8万円コースをご契約頂いている  
社会福祉法人さんの声

満足度

90%



## かなめねっとで、 あなたの法人に法務部を作りませんか？

### 法人内に法務部を置く場合

法務部員A名/月給B万

これに社会保険料諸々を加えると…

A×B×12ヶ月  
**1,500** 万円/年

### かなめねっとの場合

月8万円(税別)のサポートの場合

※かなめ弁護士全員で対応

COST  
DOWN

8万円×12ヶ月  
**100** 万円/年

1000万円以上  
コストダウンしながら、  
多くの弁護士のサポートを  
受けられる！

## \*費用について

	サポート内容	料金(月額／税別)	対応時間(目安)
1法人5事業所以下	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護事故に関する相談対応</li> <li>・クレーム発生時の相談対応</li> <li>・文書作成サポート</li> <li>・行政対応サポート</li> <li>・労働トラブル発生時のサポート</li> <li>・懲戒処分通知書作成支援</li> <li>・賠償対応サポート</li> <li>・未納利用料等の回収業務支援</li> <li>・簡易な契約書チェック</li> <li>・有料研修への無料参加</li> <li>・zoom会議</li> <li>・チャット相談対応(回数制限なし)</li> <li>・電話相談可</li> </ul>	8万円	月 5 時間程度
1法人6事業所以上		<p>10万円～</p> <p>※法人規模に応じて相談</p>	月 8 時間程度

【注1】サポートプランには弁護士法人かなめが代理人として交渉することは含まれていません。代理人業務を行う場合、別途見積提示致します。但し、案件内容によっては「債権回収業務」については代理人業務を実施しております。

【注2】事務所を離れて業務を遂行する必要が生じた場合、弁護士1人当たり日当として5万円生じます。交通費等の実費は別途負担頂きます。

【注3】対応時間はあくまで目安です。大幅に相談量が上回る場合や、相談内容の難易度が高い場合等は顧問料の見直し、別途見積提示をさせて頂く場合がございます。

【注4】個別研修について、通常1回10万円を顧問割引で5万円でお請けします。

## \*費用について

弁護士法人かなめの月額料金は決して安くはありませんが、  
**福祉分野に特化した当法人だからこそ発揮できる価値**に鑑み、  
自信をもってこの金額を提示させて頂いております。

### ひと月あたりの月額料金・対応時間（目安）

#### ■ タイムチャージについて



顧問無しで  
月5時間対応した場合...  
**15万円/月**

#### ■ 有料級の研修を無料で実施

通常の個別研修  
顧問あり 5万円/回  
顧問なし 10万円/回



当法人では、パートナー弁護士のタイムチャージ金額を**1時間あたり3万円**以上、アソシエイト弁護士のタイムチャージ金額を**1時間あたり2万円**以上と定めております(弁護士法人かなめ報酬規程第60条)。顧問サービス「かなめねっと」では、事案に応じ、パートナー弁護士・アソシエイト弁護士のそれぞれが相談対応を行います。アソシエイト弁護士が相談対応する場合も、内部でパートナー弁護士と協議の上対応をしております。そうすると、仮に顧問無しで考えた場合、月5時間対応で月額15万円となります。

当法人では、毎月、顧問先向けにヒヤリハット研究会や労働判例研究ゼミの勉強会を開催しております(いずれかを月一回実施)、管理者や職員の能力向上の機会を提供しております。本来、個別研修は有料(顧問有の場合は一回5万円。顧問無の場合は、一回10万円(代表畠山が講師の場合は20万円))ですが、**法律実務に触れる機会が増えることが「働きやすい福祉の現場作り」には必須**であることから、ヒヤリハット研究会や労働判例研究ゼミを顧問先に**無料**で実施しております。

以上の考え方をベースに、顧問料の月額料金と対応時間(目安)を算定しております。

※厳格にこの時間をオーバーしたら即ストップ・従量課金ではありません。状況を見ながら柔軟に対応しています。相談の多い月が連続して続くような場合には、月額料金について協議の上、変更させて頂いております。



福祉事業者の抱える法律問題は、対応に急を要することが多く、迅速対応が鍵となります。

初動対応を誤ることでその後のトラブルが激化する事例は枚挙に暇がありません。

福祉分野に特化した弁護士法人かなめだからこそ発揮できる

業務クオリティと対応スピードで、皆様の事業所をサポートさせて頂きます。

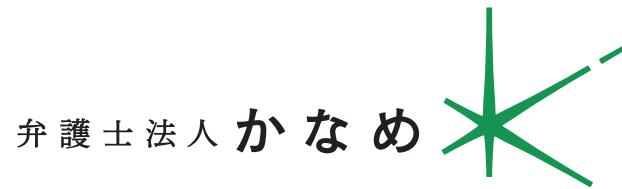
また月一回のゼミを通して、職員のリーガルリテラシーの向上もサポートさせて頂きます。

これらのサービスを通して、弁護士法人かなめがミッションに掲げる

**「働きやすい福祉の現場を、あたりまえにする」**

を実現したいと思います。

\*お問い合わせ先



kanamelawyers@kaname-law.com

**大阪事務所**

〒530-0047 大阪市北区西天満4-1-15 西天満内藤ビル602号

**TEL 06-6361-2200 FAX 06-6361-2201** 【受付時間】平日 09:00-18:00

**東京事務所**

〒101-0043 東京都千代田区神田富山町7 BIZ SMART神田富山町306号

**TEL 03-6869-0617 FAX 03-6869-0658** 【受付時間】平日 09:00-18:00

**福岡事務所**

〒810-0801 福岡県福岡市博多区中洲5-3-8 アクア博多5階

**TEL 092-287-9625 FAX 092-287-9653** 【受付時間】平日 09:00-18:00