

《安全な介護塾》

事例から学ぶ

居宅サービスのセクハラ・カスハラ対策

－ 検討事例一覧 －

参加者は事例をご一読の上ご参加下さい

Safe Care 株式会社 安全な介護
www.anzen-kaigo.com

セクハラ・カスハラ事例

1. 「正しい介助方法」だと主張し、介助している間ヘルパーを罵倒し続ける息子

訪問介護サービスを利用しているHさん（女性・83歳）は左半身麻痺の利用者です。一人息子は初任者研修資格を取るほど介護に熱心で、ベテランのヘルパーの介助方法にも注文を付けます。「自分が母親にしている介助方法が絶対に正しいから、その通りにやって欲しい」と言うのです。ある時ベテランヘルパーが辞めて若い女性ヘルパーに担当が変わりました。初め息子はただ文句を言うだけでしたが、ヘルパーが従わないと「このど素人が！お前資格持ってんのか？」などと、介助している間職員を罵倒し続けます。

サービス提供責任者が「介助方法についてはは任せていただきたい」と言うと、介護実技のテキストを持ってきて持論を1時間も主張しました。所長に相談しても、「間違ったことを言っている訳ではない」と対応してくれません。ある時、ヘルパーが息子に反論すると激昂し、「母に事故でもあったらお前殺すぞ！」と言って、近くの椅子を職員に向かって蹴飛ばしました。その後ヘルパーは出勤する時に激しい動悸に襲われ、心療内科を受診し適応障害と診断されました。

サービス提供責任者が息子に「態度を改めないと利用を断ることもある」と抗議すると、「自分たちの介助方法が間違っているのに、サービス拒否をちらつかせて家族を脅した」と市に苦情申し立てをしました。市から対応を求められた所長は、サービス提供責任者「少々態度が悪くても利用拒否はできない」と注意しました。サービス提供責任者は翌月退職し市内の他の施設に移って行きました。

セクハラ・カスハラ事例

2. ベテランが軽いセクハラを軽視して新人ヘルパーに重大な被害

訪問介護利用者の男性T（70歳・認知症無し）は、ヘルパーに軽いわいせつ行為をしますが、ベテラン女性ヘルパーH（50歳・既婚）は気にしません。介助中にHさんのお尻を撫でて、「Tさん、オイタしてはだめですよ」と諫めます。Tは「ごめん、ごめん、この手が悪いんだよ」と自分の手を叩きます。人懐っこい性格のTに対して、Hさんは好感を持っていますから少しくらいのことは気になりません。

ある時、Hさんが病気で休んだため、代わりに新人女性ヘルパー（20歳）がサービスに入りました。Tは介助時に女性ヘルパーのズボンに手を入れて股間に触れ、ヘルパーは逃げ出して事務所に戻り所長にTの行為を訴えました。所長は「担当を外すから」と言いましたが、新人女性ヘルパーは翌日から出勤しなくなりました。

翌日新人ヘルパーの父親から事業所に、次のように連絡がありました。「娘が利用者から暴行されたので、警察に被害届を出して告訴した。不眠と動悸のため心療内科を受診したので、労基署に労災の申請を行う。弁護士と相談して会社の責任を追及する」と。所長は新人ヘルパーに謝罪を申し入れましたが断られ、Hさんも責任を感じて辞めてしまいました。

セクハラ・カスハラ事例

3. 訪問看護師にセクハラ、事業所がサービスを拒否すると「殺してやる」とFAX

N訪問看護ステーションの利用者のKさん（男性66歳）が、訪問看護のナースの臀部に触れて「ナースの白衣って素敵だね」と言いました。ナースは、事務所に戻ると所長に報告し、所長は他のナースにも注意を促しましたが、次の訪問の時にKさんがパンツに手を入れて来ました。ナースは必死で逃れて無事でしたが、事務所に戻りすぐに所長と協議し、Kさんへのサービス提供を打ち切ると決めました。所長がケアマネジャーにサービス提供拒否を伝えると、ケアマネジャーは「ナースを交替して続けられませんか？訪問介護のヘルパーも我慢している」と言ってきました。

所長は呆れて「認知症が無い人なのだから犯罪でしょう」とサービス提供拒否を主張しました。すると5日後、訪問看護ステーションにKさんからFAXが入り、ナースを名指しして「おまえを殺してやる」という文面でした。驚いた所長がケアマネジャーに問いただすと、ケアマネジャーはKさんにサービス提供中止の話をしてしまったと言うのです。訪問看護は直ちにサービス提供を中止しましたが、ケアマネジャーはすぐに後任の訪問看護事業所を見つけてサービス提供を続けました。

セクハラ・カスハラ事例

4. ヘルパーに暴力的カスハラ、拒否を伝えると所長に「もうしない」と言う息子

週2回訪問介護サービスを利用しているMさん（女性・要介護3）、息子さんが粗暴な性格で、自分に気に入らないことがあると手を振り上げ大きな声を上げます。女性のヘルパーが怖がるため、男性ヘルパーをやりくりして派遣することにしました。ところが、男性ヘルパーに代わると、暴力的・威圧的態度がエスカレートし、時にはヘルパーを小突いたりします。ヘルパーがサ責に「何とかして下さい」と訴えたため、サ責が「止めて下さい」と注意しました。

すると、息子さんは逆上して「俺は間違っただけでいいから俺はお前らにとってお客様なんだよ」と言って、テーブルを叩きます。ある時、ヘルパーがMさんの食事介助でお茶をこぼしたのを見て、土下座して謝るよう要求し、従わないヘルパーに「お前ぶっ殺されてえのか」と言ってヘルパーにお茶をかけました。

事業所ではサービス提供拒否の方針を決めて、サ責が息子さんに伝えると事業所へやってきて所長に面会を求め「今後は態度を改めるのでサービスを継続して欲しい」と何度も頭を下げました。所長はサ責とヘルパーに「そんな悪い人では無さそうだから継続しましょう」と言って、継続することになりましたが、次の日にヘルパーが訪問するとヘルパーに「おまえなんでチクるんだよ、ただで済むと思うなよ」と言いました。

セクハラ・カスハラ事例

5. 訪問介護の骨折事故で週4日無料派遣、要求がエスカレートする息子

Mさん（78歳女性）は要介護2で訪問介護サービスを週2回利用しています。同居の息子さんは電気店を営んでおり、日中は家に居ません。ある日夜7時頃、息子さんから事業所に電話が入り「今日ヘルパーが母をベッドにドスンと落した。腰を痛いので病院に行く」と言いました。管理者から「誠意をもって対応するように」と言われ受診先に急行したサービス提供責任者に、息子さんが「腰椎圧迫骨折で1カ月は安静が必要と言われたが、自分では介護できない」と言いました。サービス提供責任者が「できる限りのことをさせてもらいます。何でもおっしゃって下さい」と話すと、息子さんは「ありがとう、よろしく頼みます」と安心したようでした。

サービス提供責任者は、事業所に報告し保険で対応することにしました。ところが、翌日息子さんから電話で「毎日ヘルパーを派遣して欲しい。あなた達が起こした事故なのだから補償するのは当たり前だ」と要求があり、日中2時間毎日ヘルパーを派遣することにしました。ところが、1カ月経っても「まだ本人が痛いと言っている」と言って、ヘルパー派遣を要求します。ヘルパーに対して態度が横柄になり、余計な用事を要求し拒否すると「あなた達が起こした事故で苦労している」と言います。結局、最終的にヘルパー派遣を打ち切ったのは7か月後で、事業所は大きな損失を被りました。

セクハラ・カスハラ事例

6. ベテランヘルパーが利用者を虐待、原因は娘のひどいカスハラ

訪問介護のSヘルパーが、家族の居ない間に認知症の利用者に暴力を振るうという虐待事件が起きました。利用者の近所に住む娘さんが異常に厳しい性格で、ヘルパーの小さなミスや手違いも許さず毎回クレームとなるため、ヘルパーが何度も交替していました。Sヘルパーも、この家族の限度を超えた厳しいチェックと、次第にエスカレートする要求に耐えかねて、交替を申し出ていました。しかし、管理者からは「あの娘さんに対応できるのはベテランのあなたしか居ないの、何とか頑張って」と言われて、耐えるしかありませんでした。

ある時、Sヘルパーは認知症の利用者の繰り返す暴言にカツとなって暴力を振るい、その後も抓る等の暴力を度々も繰り返していました。利用者の身体にアザを発見した娘さんが市に通報して、ヘルパーの虐待行為が発覚したのです。事業所の管理者は「あのベテランヘルパーが利用者に暴力を振るうなんて考えられない」と述べました。その後ヘルパーが次のようなカスハラを受けていたことが判りました。

- ・ヘルパーが訪問する時は必ず利用者宅へ来て異常なほど細かくチェックする。
- ・毎回「あなたの掃除のやり方はいい加減だ、畳は水拭きすること」と要求する。
- ・掃除をした後は動かした物を必ず元の位置に戻せと強要し、数センチ違って怒る。
- ・「なぜこんな料理しか作れないの？」とすべての料理に一つ一つに延々と文句を言う。

セクハラ・カスハラ事例

7. 利用者のわいせつ行為の情報を事業者に伝えたケアマネ

訪問介護サービスを利用している認知症が無い男性利用者Hさん（66歳）は、時々ヘルパーにわいせつな行為をして問題を起こします。ある時Hさんがヘルパーの下半身に触る行為があったため、事業所は明らかな違法行為であるとしてサービス提供の中止を決めました。ケアマネジャーは苦労して後任の事業所を見つけて引継ぎを行い、後任の事業所からサービス提供を中止の理由を尋ねられたので、Hさんのわいせつ行為について説明し注意を促しました。

ところが、ケアマネジャーが後任の事業所にHさんのわいせつ行為を伝えたことがHさんの耳に入り、ケアマネジャーにクレームを言ってきました。ケアマネジャーはHさんに「ケアマネジャーは介護サービスが円滑に提供されるよう他の事業所に情報を提供する義務がある」とその正当性を主張します。Hさんは、「ケアマネジャーは個人情報漏洩し公的なサービスを受ける権利を侵害した」として県の福祉局に苦情申立を行い、弁護士を通じて慰謝料を要求してきました。

居宅介護支援事業所は県の福祉局から「障害者が福祉サービスを受ける権利を侵害しているので注意するように」と指導を受けました（Hさんは障害者手帳を持っている）。管理者は市の介護保険課に報告し、対応について相談しましたが、「ハラスメントの防止も重要だが、個人情報漏洩の事実は明らかなので誠意を持って解決して欲しい」と言われました。事業所では弁護士に相談し、次のような方針をHさんに通知しました。

- ・ Hさんへの権利侵害の事実を認め管理者が謝罪する
 - ・ 賠償額（500万円）については高額であるため交渉する
 - ・ Hさんの介護サービス継続のための手配を行う。
- するとHさんは、次のように弁護士に通知し一件落ち着いた。
- ・ ケアマネジャーが謝罪したことで、賠償請求は取り下げる
 - ・ 居宅介護支援サービスとの契約は解除する
 - ・ Hさんへのサービス提供で得た情報は一切他の事業者には提供しないと誓約する

セクハラ・カスハラ事例

8. 女性利用者と娘による度重なる人格否定でヘルパー退職

Dさん（69歳女性・要介護4）は、多発性脳梗塞による重度半身麻痺の利用者で、週に4回訪問介護を利用しています。家では娘さんが介護をしていますが、専門学校の教師をしていて多忙のようです。Dさんは3回の脳梗塞発作によって身体機能が低下していますが、認知症は無く頭脳は明晰です。利用を始めた当初から、ヘルパーの介護に不満があるようで、「アンタのやり方はダメよ！ヘタ！それでもプロなの？」と、大きな声で文句を言います。

その上、娘さんに「介護がヘタなひどいヘルパーばかりだ」と不平を言い、そのたびに娘さんが事業所にクレームを言ってきます。一度ヘルパーがトイレ介助で転倒させそうになった時は、娘さんが事業所にやってきて「ヘルパーのMを呼んで！」と言ってヘルパーを呼びだし「アンタは学校で何を習ったの？ヘルパーなんか今すぐ辞めて勉強し直してきなさい！」と、1時間も執拗に説教をしました。止めようとする所長に対して「あなたが指導できないから私がしてあげてるの、黙ってなさい！」と一蹴してしまいました。その後も3回に亘って娘さんから執拗な攻撃を受けたヘルパーのMは、ついに事業所を辞めてしまいました。

セクハラ・カスハラ事例

9. ヘルパーが家族からストーカー被害を受けたのは事業所の責任？

4月に訪問介護事業所に入社した女性ヘルパーA子（21歳）が所長に「利用者の息子につきまとわれている」と訴えてきました。40歳の独身の息子は、派手な化粧で美人のA子に好意を持ち、断っても執拗にプレゼントを渡そうとして食事にも誘うのです。所長は居宅を訪問し、「A子に対するプレゼントを止めて欲しい」と注意すると、息子は「男女間の交際に口を挟むのはおかしい」と答えました。

所長が「業務中のことには管理者として私に責任があります」ときつく言うと、その後息子は出退勤時に事業所の外でA子を待ち伏せするようになりました。再び注意する所長に対して息子は、「業務中ではないからあなたの管理外だ、とやかく言われる覚えはない」と反論します。

所長はA子に対して「あなたも派手な化粧や露出の多い服などで、男の気を引こうとするからいけない」と注意しました。ところが、A子が自宅前で息子に声をかけられたことから、A子の母親がストーカー被害として警察に通報し、A子はショックで出勤できなくなってしまいました。A子の父親は所長が利用者家族からのストーカー行為に対応せず放置したことが問題だとして、法人本部に「施設長の責任を追及する」と訴えてきました。

セクハラ・カスハラ事例

11. 相手の承諾なしに会話を録音したら「犯罪だ」と言われた

サービス提供責任者のBさんは、入居者Mさんの息子さんからのクレームで悩んでいました。サービス提供開始時にMさんの息子さんから「小さい時に父に死別して母が生きがいないので、母の満足の行く介護をして欲しい」と言われ、「最善の努力を尽くします」とBさんは答えました。

ところが、ヘルパーが移乗介助の時にMさんを転倒させる事故が起こり、「母に何かあったらただじゃおかないぞ」と大きな声を出しました。その後も、「食事がマズいと母が言っている、改善して欲しい」と言い、「なぜ改善しないのか」と威圧的な態度で迫ります。

Bさんは「会話を録音しておき記録を取っておいた方が良い」と所長から言われ、その後はスマホで会話を録音し記録することにしました。ある時息子さんが「〇〇と言ったはずだ」と言ってきたので、「そんなことは言っていない、ちゃんと記録してある」と主張しました。すると息子さんは、記録など当てにならないと言います。Bさんは「録音して記録してあるから間違いない」と言ってしまいました。Mさんの息子さんは「勝手に会話を録音するのは盗聴で犯罪だ、警察に訴えてやる」と言います。

セクハラ・カスハラ事例

12. 長男の横暴な言動によってケアマネが鬱になった

半年前に地域包括支援センターからの紹介で、認知症があるBさんの居宅介護支援、デイサービス、ショートステイの利用を開始しました。ところが、長男の言動があまりに横暴なため、ケアマネジャーをはじめとしてデイやショートの相談員も大きな負担になっています。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、「以前から長男の対応には困っているが、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」と言います。

■長男の言動

- ・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、「おまえのような無能な奴は死んだ方がましだ」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て」と言うので、事業者選択は利用者の責任と説明すると、机を叩き「おまえはバカか」と言う。
- ・長男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。

セクハラ・カスハラ事例

13. 「物を盗まれた」という利用者の訴えで毎回荷物検査をする娘

「ヘルパーを替えて欲しい」と利用者の娘さんから訪問介護事業所の所長に連絡が入りました。これで3度目の交替です。娘さんから詳しく話を聞いてみると「以前から醤油や味噌など台所の物がなくなっていて、ヘルパーが盗んだと言っている。母は認知症が無いので本当のことを言っていると思う」と言うのです。訪問介護事業所の所長が、サービス提供責任者に確認すると「若干認知症があるので、また“物盗られの訴え”でしょう。娘さんは敷地内の別棟に住んでいるので分からないのでしょう」と言います。

所長が娘さんに交替には応じられないと伝えると、それ以降は毎回業務終了時に娘さんがヘルパーの荷物をチェックするようになりました。ヘルパーが「毎回バッグの中身を出してチェックされ、私物を見られるので気分が悪い」と不満を述べました。所長はヘルパーに「ヘルパーの盗難の件はお母様の勘違いだと思うが、業務終了時に荷物検査をしてもらえば疑われなくて済むでしょう」と言います。しかし、ヘルパーは「荷物検査など気分が悪い」と言って辞めてしまい、他のヘルパーも担当を拒否しました。