

利用者の顔写真を加工して楽しむ介護職員

－単なる不適切な行為か？－

■「虐待だから処分しろ」という家族

特別養護老人ホームの屋外の喫煙所で、2人の若手職員がスマホを見せ合いながら笑っています。そこを入所者の息子Mさんが通りかかり、「何を見てるの？」とスマホをのぞき込みました。画像を見たMさんは血相を変えて「それ、うちの母親だろう！」と言います。「違います。〇〇さんじゃありませんよ」と言う職員のスマホには、アプリで顔が加工された女性入所者の写真が映っていました。Mさんがスマホを取り上げ施設長に抗議すると、施設長は「2人によく言って聞かせます」と答えます。しかし、Mさんは「これは虐待だ！」と言って、スマホの画面を撮影して市に持ち込みました。

市では「虐待認定はできないが不適切な行為であり、コンプライアンスの徹底を指導する」と回答しましたが、Mさんは納得しません。今度は家族会で問題にして、「施設は不適切なケアが蔓延している。職員を懲戒処分すべきだ」と主張します。施設では「法律や就業規則に違反した訳ではないので、懲戒処分にはできない。コンプライアンス管理を徹底する」と回答しましたが、Mさんの追及は収まりません。

利用者の顔写真加工は肖像権の侵害（不法行為）

■コンプライアンスとは何か？

施設は「コンプライアンス管理を徹底する」と言っています。最近このような明確に違法性が指摘できないようなケースで、コンプライアンスという言葉が使われます。コンプライアンスとはどういう意味でしょうか？



コンプライアンスという言葉は通常「法令遵守」と訳されますが、法令を守ることだけではありません。もっと広い意味で「法令順守も含め企業が自主的に企業倫理に沿った運営をすること」を意味します。ここで企業倫理とは、社会倫理に沿ったものであることは言うまでもありませんから、企業は社員に社会倫理・職業倫理に沿った行動を守らせなければなりません。

■利用者の顔写真加工はどのような法律・規則に違反するのか？

コンプライアンス違反行為は、どの法律・規則に違反するかによって罰則が異なります。この職員の行為は不適切な行為で懲戒処分には当たらないのでしょうか？人の容姿を本人の了解なく撮影する行為は、人権侵害行為であり不法行為となります。また、顔の加工方法が本人に侮辱的なやり方であり、多数の人の目に触れれば刑法の侮辱罪に該当する恐れもあります。ですから、職員による利用者の顔写真加工は明らかに就業規則違反ですから、懲戒処分も妥当ということになります。コンプライアンス違反のクレームは、過度な正義感に基づくクレームのように考える傾向がありますが、管理者はもっと慎重に違法性などをチェックしなければなりません（別紙参照）。

■コンプライアンス管理の難しさ

昨年保育従事者のコンプライアンスが問題にされ、「不適切な保育」という新しい言葉を耳にするようになりました。0歳児の足を持って逆さに吊るす行為は明らかな違法行為ですが、幼児に下着のまま食事をさせることも「不適切な保育」とされて糾弾されました。

当初は企業行動の法令順守が目的とされた“コンプライアンス”はその意味が拡大し、一般市民が要求する多様な規範基準が企業に突き付けられるようになっていきます。SNSによる私的正義感による企業行動の糾弾も、コンプライアンスの拡大を助長しています。このコンプライアンスの膨張拡大のリスクを経営者はきちんと理解し、市民的倫理規範にも合わせていかなければなりません。

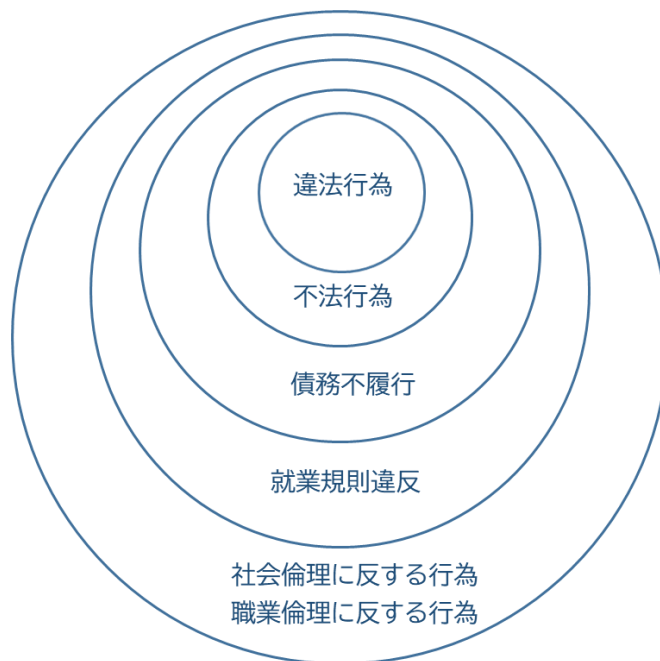


(別紙)

コンプライアンスと法律・規則との関係

安全な介護セミナー「職員のコンプライアンス管理対策」より

コンプライアンス違反行為	法律や規則との関係
法令違反(違法行為)	刑法・介護保険法などの違反行為
不法行為	他人の権利を侵害する行為
債務不履行	契約に違反する行為
就業規則違反	服務規律や就業規則に違反する行為
社会倫理・職業倫理に反する行為	不適切なケア、不適切な行為など



違反行為	法令違反	不法行為	契約違反	就業規則違反
虐待行為	○	○	○	○
身体拘束	○	○	○	○
重過失事故	△	○	○	○
軽過失事故	×	○	○	×
セクハラ行為	△	△	—	○
パワハラ行為	△	△	—	○
個人情報漏洩	△	○	○	○
不適切なケア	—	—	—	△
不適切な言動	—	—	—	△

本部職員・管理者向け

「職員のコンプライアンス管理対策」のご案内

— 犯罪行為から「悪ふざけ虐待」まで —

コンプライアンスとは何でしょう？法令遵守と訳されますが、実際の意味はもっと広く、「法令遵守は当然として企業が自主的に社会倫理に沿って企業を運営すること」を意味します。では、介護事業のコンプライアンスとは何でしょうか？介護保険法や運営基準に違反しないことはもちろん、虐待、身体拘束、個人情報漏洩、重過失事故など職員によるサービス提供上のコンプライアンス管理体制も強化しなければなりません。昨今“コンプライアンス”は法令遵守からどんどん意味が拡大し、「**不適切なケア**」「**不適切な保育**」という言葉に表れるように、以前よりも一段と高い職業倫理の規範遵守を求められるようになりました。本セミナーでは、管理者がコンプライアンス管理の意味をきちんと理解し、効果的な職員研修を行うための手法をご紹介します。

セミナーの概要

《第1部》管理者へのコンプライアンス研修

1. コンプライアンスと法律・倫理規範
2. コンプライアンス違反行為と罰則
 - ・犯罪行為 ・不法行為 ・契約違反 ・就業規則違反
 - ・社会倫理に反する行為 ・職業倫理に反する行為
3. コンプライアンス違反事例と管理手法
4. 不適切なケア・不適切な言動への指導管理体制

《第2部》職員へのコンプライアンス研修

1. 職員研修の3要件
 - ・文書で明示する ・罰則を教える ・違反事例を教える
2. 違反行為の種類
 - ・虐待 ・身体拘束 ・重過失事故 ・個人情報漏洩
 - ・服務規律違反 ・ハラスメント ・不適切なケア ・不適切な言動
3. 事例で考えるコンプライアンス研修の内容
 - ・犯罪行為から「悪ふざけ虐待」まで

○管理者向け研修資料抜粋➡<https://bit.ly/42IOPGc>



● 不適切な言動への法人対応をルール化

不適切な言動への指導報告書 ○組織のリーダーが直接組織した言動について管理者に報告の上、指導を行い指導内容を本部総務課へ報告

総務部判断による委員会報告 ○事例の深刻さや再発防止について複数の部署からなる場合、報告後に複数の部署でも対応を要し、総務課へ提出し、委員長の指導からの判断が期待される場合は、前記で指導を行う。

コンプライアンス委員会で討議 ○組織内の部署による改善の可能性が高いと判断した事例もしくは、緊急性を要する事例と判断される場合は、コンプライアンス委員会としてリスクマネジメント委員会に報告する。事案や部署の別に応じた対応について、判断できない場合は報告後に判断を任せるものとする。

委員会による役員会提言 ○理事長や役員等の提言と異なる対応の必要性から、委員の提言が多数となる場合は、役員会に提言を行う。職員に対する組織的対応の緊急性がある場合は対応手段も提言。

配置転換後役員会決定 ○委員会の報告を聞き、役員会委員間の状況について役員会で決断する。特に虐待や虐待などの対応の必要性がある場合は、自衛隊などの外部機関も役員会で決断する。

■職員の不慮的言動とは
当該職員が故意に犯さずとも、その行為がある場合もしくは、事故・虐待と利用者や家族のクレームにつながる行為。
①虐待や利用者への事故につながる可能性がある言動
②現場のモデルを低下させる言動

安全介護セミナー開催要領

- 開催日時：6月1日(木) 13:30~15:00(5月22日締め切り)
- 主催講師：株式会社安全な介護 代表 山田滋
- 対象：本部職員・管理者など(一般職員は対象ではありません)
- 受講料：1施設・事業所(PC3台まで) 5,500円(税込)
- 受講方法：Zoomによるオンライン受講
- 提供資料：テキスト(手持ち資料)・お役立ちツール
- 申し込み方法：下記URLからお申し込みいただき、所定の口座に受講料をお振込みください。

<https://bit.ly/43LPPUY>

※安全な介護の顧問先法人は無料ですので申込書にチェックしてください

講師プロフィール

山田 滋 早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険入社。2006年7月よりインターリスク総研主席コンサルタント、2013年5月末あいおいニッセイ同和損保を退社。2014年4月より現職。高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。

ご参加の方には「事例で考えるコンプライアンス研修教材」を差し上げます。

セミナーに関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 受付担当 澤田

mail:soudan@nanasha.co.jp TEL:03-5995-2275