

わかりやすい!



現場実践講師

15の事例から学ぶ

# 職員のコンプライアンス対策

■ ■ ■ ■ 検討事例一覧 ■ ■ ■ ■

セミナー参加者は事例に目を通してからご参加下さい

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

## 1. 会社資金と利用者の金銭の横領事件で職員が刑事告発

ある時、サービス付き高齢者向け住宅事業者Sの本社に、退去したMの遺族から「敷金の返還が遅い」というクレームがありました。本社で経理関係の書類を調べてみると、施設からは既に遺族に返金したことになっていました。本社で施設にスタッフを派遣し、入居者から預かっている通帳をチェックしてみると、特定の入居者の口座から特定の時期以降頻繁に小口現金が引き出されていることがわかりました。調査の結果、施設の担当者が通帳から引き出して着服していることが判明し、さらに調べると返金受領書が偽造され敷金も着服されていました。本社では徹底した調査を行い損害を弁済し、担当者を刑事告発しました。

## 2. 虐待と身体拘束で家族が警察に通報し職員が逮捕

老健のショートステイのM職員はその晩夜勤でした。行動が活発で認知症の重いHさんが入所する日で、離床センサーを設置することになっていました。午前2時頃M職員はフロアに独りきりで、パッド交換の時間となり少し忙しくなりました。そんな時にHさんのセンサーコールが鳴り、駆けつけましたが尿は出ません。仕事に戻ると5分後にまたコールが鳴り、駆け付けると同じことの繰り返しです。その後、10回近く同様にコールが鳴り、M職員は逆上してHさんの頭を叩いて紐でベッドに縛り付けてしまいました。他の職員が出勤して縄を解きましたが、手には縛られた跡が付いています。面会の家族にHさんが「叩かれて縛られた」と訴えたため、家族は警察に通報しM職員は逮捕されました。警察の事情聴取に対してM職員は虐待と身体拘束を認め、「センサーがうるさく鳴るので動けないようにしようと思った」と答えました。

### 3. 利用者を殴り「虐待が犯罪だとは知らなかった」と言った職員

ある介護付有料老人ホームで深夜に男性職員が認知症の利用者に暴力を振るい、虐待事件として通報されました。男性職員は巡回中に廊下を歩いていた認知症の利用者を居室に戻そうとしてもみ合いになり、顔を殴って転倒させて骨折させてしまったのです。謝罪する施設管理者に対して、息子さんは職員本人の謝罪を要求しました。謝罪の場で職員は「間違いは反省している。介護の仕事は好きなので続けたい」と話しました。息子さんは、「こんなひどいケガをさせて何を言ってるんだ」と激怒し、傷害罪で刑事告訴しました。警察の取り調べを受けた職員は「虐待が犯罪だとは考えていなかった」と語りました。

#### 4. 息子からのカスハラに耐えかねて毎晩利用者に暴言を吐いた職員たち

利用者の息子さんが細かい性格で、介護について細かい指示を出します。介護職の一挙手一投足に文句をつけて、「なんで言う通りにできないんだ」と叱責します。次第に要求がエスカレートして、自分の思い通りにならないと大きな声を上げるようになりました。施設長は「細かい性格だから気になるのだろう」と、息子さんの要求を全て受け入れてしまいます。特定の職員をターゲットに、時には1時間も不満を言い続け、威圧的・暴力的に振舞います。ある晩、職員2名が巡回時に利用者に暴言を吐いているところを、息子さんに隠しカメラで録画されて役所に虐待通報されました。後に職員は二人一組で毎晩利用者を罵倒していたことが分かりました。

## 5. 入浴介助中の溺死事故で職員と管理者を家族が刑事告訴

Hさん（71歳女性）は、脳梗塞による左半身麻痺があるデイサービスの利用者です。ある日、スタッフがHさんの入浴介助をしている時に、脱衣所に置いてきたスタッフの携帯電話が鳴りました。スタッフは、浴槽の中のHさんに「ちょっと待ってて下さい」と言って、脱衣所に行き携帯電話に出ました。30秒ほどで浴室に戻るとHさんの頭が浴槽に浸かっています。スタッフは大声で看護師を呼び、救急搬送されましたがBさんは意識が戻らず、10日後に亡くなりました。デイサービスでは、事故後に何度も所長が居宅を訪問し、真摯に謝罪しました。ところが、スタッフが友達からの携帯電話に出るために浴室を離れたことが家族に分かり、これを知った家族はスタッフを業務上過失致死で刑事告訴しました。

## 6.施設を抜け出した認知症の利用者が凍死し家族が訴訟提起

Mさん（68歳男性）は身体に障害はありませんが認知症の重い利用者で、老健のショートステイを利用しています。2月の初旬久しぶりのショート利用の初日、Mさんは朝から「帰りたい」と言っていました。夜1時に夜勤職員が巡回すると、居室にMさんの姿が見えません。夜勤職員はセキュリティは万全だと聞いていたので、他の職員と協力して朝まで施設内を探しましたが発見できませんでした。その後10時から職員総動員で周辺を探索すと、探索開始から1時間後に施設から200m離れた林で遺体で発見され、死因は凍死でした。

施設長は「見守りもセキュリティも万全でこんな事故は初めてです。どのように抜け出したのか原因は調査中です」と説明しましたが、その後警察の捜査で職員通用口が開いていてそこから抜け出したものと断定されました。職員通用口にも4ケタの暗証番号のセキュリティがあり、これを面倒臭がった職員がスリッパを挟んで閉まらないようにしていたのです。家族は施設を相手取って賠償訴訟を起こしました。

## 7. 「認知症利用者の人格を貶めた」と市から虐待認定

デイサービスのレクリエーションでハロウィンの仮装大会をやりました。若手スタッフのA子は、近くに居た認知症の女性利用者Mさんに、大きなリボンの付いたミニーマウスの被り物を被せました。Mさんはビックリして振り払おうとしましたが、A子はその手を押さえて「ねえ、Mさんミニーかわいいでしょ？」と言うと、他の職員がMさんの姿をデジカメで撮影しました。A子はこの写真をブログにアップして、「認知症のおばあちゃん、最高にかわいい」と書き込み、いいねがたくさん付きました。

このブログを発見したMさんの息子さんが、所長に「個人情報の漏洩だ」と抗議したため所長は謝罪し、ブログの記事はすぐに削除されました。また、息子さんは撮影した写真を見せるように要求し、嫌がるMさんの手を押さえている写真を発見し「これは虐待だ」と市に通報しました。市は虐待認定し法人ではA子を懲戒処分にしましたが、A子は「自分の行為は虐待ではないので懲戒処分を不当だ」労基署に訴えました。

## 8. 利用者の写真の顔加工が発覚して市に通報

ある特養の職員通用口の外の喫煙所で、二人の若手男性職員がスマホを見せ合って大きな声で笑っています。どうやら今流行りの顔加工アプリで遊んでいるようです。そこへある利用者の息子さんが、駐車場への通路を歩いて来ました。息子さんに気付いた職員がすぐにスマホを隠しました。

息子さんは「今何を隠したんだ？」と笑いながら、背を向けていた職員のスマホをのぞき込みました。画像を見た息子さんは血相を変えて「それ、うちの母親だろう！」と職員の腕をつかみました。そこには顔が加工され首から下を入れ替えられた、他の女性利用者の写真が写っていました。

息子さんが職員からスマホを取り上げ、施設長に抗議すると、施設長は「悪ふざけでも少し行き過ぎていますから、二人にはよく言って聞かせます」と答えました。息子さんは激怒して「介護職員がこんなことをしていいのか？これは虐待だろ！」と主張し、取り上げた職員のスマホを撮影してそのまま市役所に行って虐待通報しました。

市は「認知症の利用者の人格を損なう行為である」として虐待認定し、施設長は改善計画書を出しました。法人では、虐待認定を受けたことからこの職員を譴責の懲戒処分にしましたが、職員は「これは虐待では無い、処分は不当である」と言って来ました。

## 9. 会社が「パワハラを放置した」と労働局に訴えた派遣社員

ある日、法人のパワハラ問題の相談窓口に、デイの派遣社員Mから電話がありました。上司からパワハラを受けているので会社を辞めたい」と言って来ました。担当者は1週間後にデイに行く予定があったので、面談の約束をしました。ところが、1週間後にデイに行くとMは退職した後でした。翌日労働局から法人に電話があり、「Mから“パワハラを受けて会社を辞めたので指導してほしい”と訴えがあったので調査に伺いたい」と言って来ました。

担当者が職場に行って管理者に事情を聞くと、「Mの上司の主任がMが抗うつ剤を飲んでいることを、職場で話した」と判明しました。他の職員にも話を聞くと、Mに対して威圧的に接することが多かったことも判りました。担当者は、Mの上司に「指導が行きすぎているので注意するように」と指導し、労働局に調査結果を報告しました。その後、他の派遣職員3名が「自分たちもパワハラを受けているので、主任を辞めさせて欲しい」と本部に直談判にやってきました。

## 10. ヘルパーが利用者から性被害を受け家族が会社に賠償請求

訪問介護サービスを利用している半身麻痺の男性利用者T（70歳・認知症無し）は、ヘルパーにわいせつな話をしますが、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、Hさんは「Tさん、オイタしてはだめですよ、今度したら許しませんからね」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。人懐っこい性格で気の良い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さんが病気で休んでいる時、Hさんの代わりに新人の女性ヘルパー（20歳）がサービスに入りました。Tは移乗介助の時に、女性ヘルパーのズボンに手を入れて股間に触れたため、女性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「すぐに担当を外すから」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。

## 11.カンファレンスの書類をポケットに入れて帰ったらコンビニで紛失した

ある日の夜、認知症利用者Kさんのケアカンファレンスが開かれ、介護職員のMさんはいつものように参加しました。すぐに通所介護計画書やフェイスシートなどのコピーが配られ、熱い論議となり終了時間が遅くなりました。Mさんはそのまま帰宅しようと、会議で配布された書類をポケットに入れて施設を出ました。ところが、Mさんが帰宅してポケットに手を入れてみると、配布された書類がありません。「帰宅途中のコンビニで落としたのかもしれない」と思い当たりましたが特に何もありませんでした。

翌々日になって、認知症利用者のKさんの家族からクレームが入りました。Mさんがコンビニで紛失した書類にKさんの住所が記載されていたため、家族のもとに届けられたのです。施設長は家族に謝罪し、「ルールを守りカンファレンスの書類を持ち帰らないように」と指導しました。

## 12.施設の広報誌に利用者の顔写真を掲載したら弟からクレームが

特別養護老人ホームS苑では、「S苑便り」という広報誌を月1回発行しています。できるだけ利用者の生活の様子が伝わるように、写真なども掲載し生き生きと生活する利用者の情報が伝わるように努めています。また、「地域に開かれた施設を目指す」という施設の方針から、自治会や町会、地域包括支援センター、福祉センターなどにも送付しています。

ある月の「S苑便り」で、利用者の「お気に入り」を紹介することを企画し、お気に入りの人形を抱いて微笑んでいるUさんの写真を掲載することになりました。もちろん、相談員がキーパーソンの長男に電話で写真の掲載許可を取ることも忘れませんでした。ところが、翌月Uさんの次男から次のようなクレームがありました。「福祉センターのパンフレット立てにS苑便りが置いてあり、母が大写しで載っている。人形を抱いていてあれでは認知症だと分かってしまう。誰の許可を得て掲載しているのか？」と。施設長は、「ご長男の許可を得ているので問題ない」と、説明しましたが、次男は市に苦情申立をしました。

### 13. 事故の補償でヘルパーを派遣し自己負担分を免除した事業者

Mさん（78歳女性）は訪問介護サービスを週2回利用しています。ある日息子から連絡が入り「ヘルパーが母をベッドにドスンと落した。腰が痛いので病院に行く」と言いました。訪問した職員に息子は「腰椎圧迫骨折で1ヶ月は安静が必要、自分では介護できない、毎日ヘルパーを派遣して欲しい」と要求し、日中2時間毎日ヘルパーを派遣することにしました。1ヶ月後に治療の結果を聞くと「まだ痛みが治まらないので治療を続ける、訪問介護を続けてもらいたい」と言って来ました。その後、1年間事業所で利用者自己負担分も含め、全て無償でヘルパーを派遣することになりました。事業所がヘルパー派遣を打ち切ると連絡すると、息子は市に苦情申し立てを行い、市からは利用者の自己負担分を事業者が負担したことで、法令違反と指導を受けました。

## 14. 虐待を予告する言動で懲戒処分になったグループホーム職員

1年前に入社したグループホームの35歳の男性職員が、施設長に施設内の携帯でショートメールを23通送ってきました。メールには「前から夜勤を減らしてくれって言ってるのに全然減らない。ストレスが限界なので、夜勤減らせないのなら一番気に入らない利用者Mさんを虐待しちゃいます」と書かれていました。施設長は、ショートメールを本部長に送り対応を求めました。本部では緊急に幹部会を開き、虐待予告を職員が行ったことは、就業規則違反（業務精励義務違反）であり、けん責の懲戒処分とデイサービスへの配置転換を決定しました。

## 15. 「障害者手帳の悪用だ！」と市に苦情申立

デイサービスで市内の動物園に外出レクに出かけました。5名のうちの1人Nさんが障害者手帳を持っていたため、同行した主任が「手帳を持っていると同行者が全員タダになるのよ」と言って、入園料が無料になりました。次に違うメンバーで同じ動物園に外出レクに出かけた時、「外出レクの経費が助かるから」と再度Nさんを連れて行きました。このことを知った息子さんが、「障害者手帳で同行者の入園料が無料になるのは、障害者の外出を促す目的であり、デイサービスは制度を悪用している」と、区役所に苦情を申し立てました。