

はしがき

介護施設では、さまざまなトラブルが起こり得ますが、最も避けなければならないのは入所者への虐待です。ひとたび虐待が発覚すると、被虐待者やその家族が傷つくだけでなく、当該施設も経営上致命傷を受けることになります。

そのため、施設側の関心も高いのですが、全国的に施設内虐待通報の件数は減ることがなく、ショッキングな虐待のニュースがたびたび世間を騒がせています。組織が大規模になるほど、現場では虐待の兆候がみられ、大なり小なり事件が起きてしまう、というのが現状ではないでしょうか。

一方で身体拘束も深刻な問題です。平成30年の介護報酬改定により、身体拘束等の適正化の取組みを実施しなかった場合のペナルティが厳格化されました（身体拘束廃止未実施減算。障害福祉サービス等報酬も同様）。国は、虐待防止と身体拘束の適正化について、より一層時間をかけて取り組むよう施設に要請しているのです。

ところが、いざ取り組もうとすると、さまざまな問題に直面します。まず、そもそも「虐待」とは何なのか。どこまでを虐待と認定すべきなのか。現場ではグレーなケースが多く、広く虐待と認定することで逆に混乱が広がる懸念もあります。身体拘束も同様であり、職員の教育から日々の実践まで、実は一筋縄ではいかないのがこの問題なのです。

著者は介護・福祉を専門とする弁護士ですが、これまで施設から相談を受けた事例や質問をもとに、講義とQ&Aの形式で本書をまとめてみました。本書が皆様のお役に立ち、虐待事件の防止に繋がることとなれば幸いです。

令和2年2月吉日

弁護士 外 岡 潤

序章 虐待が発覚した施設がたどる道

とある社会福祉法人の運営する特別養護老人ホームで起きた事件をみてみましょう。架空の事例ですが、どの施設でも起こり得ることであり、「他人事ではない」と危機意識をもっていただげるものと思います。

登場人物

【社会福祉法人おかげさま：法人】

創立40周年を迎える、地元では有名な老舗の法人。2つの複合型施設、障害者支援施設等を多角的に展開する。

【特別養護老人ホームおかげさま：事件の起きた施設】

法人内でも最大の複合型施設（100床）。事件はユニット型の3階フロア、利用者の居室で起きた。

【Aさん（87歳女性、要介護度3）：被害にあった利用者】

高度の認知症。職員の好き嫌いが激しく、相性が合わない職員には介助に非協力的な態度をとったり、叩く、蹴るといった行為に及ぶこともある。

【Bさん（47歳男性）：虐待をした職員】

半年前に当施設に就職した。力もある貴重な男性で夜勤も積極的に入るため現場では重宝されているが、介助が乱暴なときがある。忙しいとイライラすることもあり、今まで利用者に怒鳴ったり、声がけをせず介助するような不適切な言動も見られた。女性蔑視的な言動もあり。

【Cさん（30歳女性）：同僚】

Bさんの先輩にあたる同僚。しっかり者で次期施設長の呼び声も高い。なかなか仕事を覚えず、すぐ辞めてしまう最近の後輩職員たちに手を焼いている。

【Dさん（36歳女性、介護福祉士）：施設中間管理職】

3階のユニットリーダー。現場勤務12年、この法人での勤続6年のべ

テラン。事なかれ主義で、部下に対して強く指導できないタイプ。

【Eさん（20代女性）：実習生】

福祉の専門学校で資格取得のため勉強中。施設で短期間、働きながら実務を学んでいた。

【施設長（64歳女性、元看護師）】

特別養護老人ホームの施設長。優しい性格だが、気弱な面もある。

【理事長】

創設者の息子であり、1年前に理事長の座を引き継いだ。初任者研修（ヘルパー2級）は取得したが、現場勤務の経験は少ない。

●同僚が目撃した、衝撃的な場面●

ある初秋のさわやかな朝。特別養護老人ホームおかげさまでは、いつものように職員たちが慌ただしくフロアを駆けまわっていました。朝は利用者が一斉に起き出し、朝食の準備をしなければならなかったため、特に忙しい時間帯です。最近は重度化した利用者も増え、各人を車椅子や付添い歩行でリビングまで誘導するのも一苦労。

そんな中、事件は起きました。

現場職員のCさんが廊下を歩いていると、「早くしてください！」という不機嫌そうな声が聞こえてきました。何事かとその場所へ行くと、なんと職員の本さんが、利用者のAさんの更衣介助をしながら、Aさんの左太ももの辺りをバシバシと右手で叩いていたのです。Aさんは「何をするんだい、痛いじゃないか！」と気丈に言い返していましたが、痛みのせいか顔を歪めていました。

驚いたCさんは慌てて止めに入り、「どうしたんですか、本さん！ご利用者様を叩くのは止めなさい」と本さんに言いました。

すると本さんは一瞬驚いた表情を見せましたが、すぐに不機嫌な顔に

戻り、「A様はいつもこうなんです。本当に痛みを感じるほど強く叩いたりしていません。それにリーダーは、時間内に朝食の準備に間に合わせるよういつも言っているじゃないですか。だから急いでいただく必要があった、それだけのことです。A様だけ毎回、着替えに人の2倍も3倍も時間がかかるんですから、しょうがないでしょう」と早口でCさんに言い放ちました。Bさんは興奮した様子でした。

Aさんとはいえば、その隣で押し黙っていましたが、叩かれた箇所を手でさすっていました。

Cさんは、ともかくBさんを落ち着かせなければならぬと思い、自分が更衣介助を引き継ぐのでBさんは朝食の配膳を手伝うよう指示しました。Bさんはリビングに行きました。「A様、大丈夫ですか？」と向き直り声をかけると、「全く、信じられないよ。私が何をしたって言うんだい」と、Aさん。通りがかった実習生のEさんにも手伝ってもらい、パジャマを脱がせてみると、幸いにも脚に内出血や打撲の跡は見られませんでした。ところがAさんは「ここが痛い」と、Bさんに叩かれた左太ももを指さします。

念のため看護師にも看てもらいましたが、ケガをした様子はなく、歩行もいつもどおりできていました。

(午後、相談室にて)

「……ということなんですよ、Dリーダー。私、前からBさんは乱暴で、いつトラブルにならないか冷や冷やしながらか見ていたんですが、案の定でした」とCさん。部屋ではユニットリーダーのDさんが報告を受けていました。

「そうですね、そんなことが……。A様もさぞ怖い思いをされたことでしょう。でも、ケガはなかったのですね？」

「そうですね、いつもどおり杖歩行できていましたし、バイタルも正常で食欲もありましたから。でも、ずっと根にもっているようで、『Bにやられた。私は被害者だ』ってブツブツつぶやいているみたいです」

「困ったことになったなあ。A様は気難しい方だからね。Bもよりによってこのご利用者に手をあげるなんて……」

「相手がA様だからこそこうなった、といえるんだろうと思いますよ。A様は職員の好き嫌いが激しくて、Bさんのことは特に嫌ってましたからね。でもDリーダー、今回のことって、いわゆる虐待事件ですよ？これからどうすればいいんでしょう。やっぱりA様のご家族に報告しなきゃならないんでしょうか」

「うーん、それは……できれば報告しないで済ませたいなあ」腕組みをして考え込むDリーダー。

Aさんには、義理の娘が身元引受人となっていました。Aさんとは仲が悪く、入所以来施設に顔を出すこともほとんどありませんでした。電話にもなかなか出てもらえず、ケア会議や家族懇談会にも一切出席しません。職員達もこの家族には苦手意識をもっていました。熱が上がったときに報告したところ、「そんなことでいちいち連絡してこなくて結構です！」と怒鳴られたこともありました。

「逆にまた怒られるのも嫌ですしね。どうせ娘さんはA様のことなんて関心がないんですから、わざわざ寝た子を起こすこともないんじゃないですか。ただでさえ今月は2人も職員に辞められて、現場はもう限界です」とCさん。

「そうだね、ただでさえ細かいことを指摘してきて困るご家族は山ほどいるわけだから。それじゃあこの件は『様子見』ということ」

様子見は今回に限ったことではなく、実はDリーダーの「得意技」だったのですが、今回ばかりは家族に話すと大ごとになると感じたCさんは、「それでいいんだ。いちいち取り上げていたらきりがないんだから」と心の中でつぶやいたのです。

●部外者からの指摘●

(2週間後)

Aさんの一件の後、すぐに穏やかな日常に戻った施設では、誰もがこの件を忘れようとしていました。ところが思わぬ「横やり」が入ったのです。それは実習生のEさんでした。実習最終日の前日、意を決した表情でEさんは施設長室のドアの前に立っていました。

(ノックの音)

「はい、どうぞ」

「失礼します」

「あら、Eさん。実習はどうだった？もし、うちを気に入ってくれたのなら、できるだけ希望に沿ったシフトを用意するけど……」施設長は、今どき珍しい専門学校出の若いワーカーの確保に必死です。ところが、

「いえ、今日はそのようなお話ではなくて、実にご相談に来たのです」と遮るEさん。ただごとではないと悟った施設長は、無言でソファにかけるよう促しました。

「実は私が入らせていただいていたフロアで、ご利用者の虐待がありました」

「ええっ、虐待ですって!？」

寝耳に水の報告に驚いた施設長。それもそのはず、Aさんの件はDリーダー止まりで何も聞かされていませんでした。

「はい、A様というご利用者様です。○月○日の朝に……」

(5分後)

施設長は心の中で頭を抱え込んでいました。Eさんの話は次のようなものでした。

EさんがAさんの居室前を通りかかったところ、Cさんから呼び止められた。行ってみるとAさんはいつになく興奮していたので、更衣介助を手伝ってほしいと言われた。理由を尋ねたが、Cさんは自分の顔を見ようともせず「ちょっとぶつけられたみたいなの」と曖昧なことを言うばかり。朝食後にAさんとお話する機会があったので隣に腰をかけたと

ころ、「Bにやられた。左足を叩かれて着替えを急かされた。頭もはたかれた」とAさんは切々と訴えたのでした。

——うーん、これが事実だとすれば、いわゆる身体的虐待になるのかしら。確か法律では、虐待を発見したらすぐ役所に届け出なければならぬとされていたわよね。でも、先週も大きな事故が起きて報告したら「ちゃんと一人ひとりのご利用者をみていますか？」と役所の担当者に釘を刺されてしまったばかりだしなあ。このタイミングで「また虐待事件か」とあきれられることは間違いないわ——施設長の脳内はぐるぐると回転しています。

——でも、そもそもEさんは、B職員がA様を叩く瞬間を見たわけじゃないのよね。Eさんのこの証言だけを信じて、B職員が虐待者だと決めつけるのもどうなのかしら。それにA様は特にケガはなかったというし。軽く叩く程度なら虐待にはあたらないのでは？——

施設長は最後に口を開きました。

「わかりました、Eさん。報告してくれてありがとうございます。ご利用者を守るため、大事なことです。私のほうでBさん、Cさんにも話を聞いてみます」

「わかりました。ただ、私がこのことを報告したことは伏せていたみたいです。Bさんは普段から仕事が乱暴なようで、私が手伝うときなども気にくわないのか睨みつけてきて、怖いんです。波風を立てても良くないと思い、今まで言い出せませんでした……」と涙ぐむEさん。

——これは悪い印象を与えてしまった。ここでの就職は望み薄かもしれないな——と悟った施設長は、ともかくもEさんを帰し、すぐさまCさんとDリーダーを呼びました。

「……ということらしいんだけど、あなた達、知っていて黙っていたの？」施設長は思わず気色ばんで言いました。

「確かに、施設長に報告しなかったのはまずかったと思います。でも

施設長、こう言っでは元も子もないですが、今回A様に外傷等は一切みられなかったんです。ご存知かと思いますがA様という方は非常に気難しく、ターゲットを見つけては年中難癖をつけています。私も『あんたは手際が悪い。そんなんじゃ嫁に行けないよ』と言われたことがあります。Bさんをかばうつもりはありませんけど、きっとA様のほうから先にケンカを仕掛けたんじゃないでしょうか」とCさん。

そこにDリーダーも、「私は当日Cさんから報告を受けましたが、A様から聴取りをしたときは、A様はもう事件のことを忘れていて、というよりは別の件と混同したのか『Bに首を絞められた。ここに痣があるだろう』などと言っておられました。私が『Bに左足を叩かれませんでしたか』と尋ねると、『そんなことはされていない』とはっきりおっしゃったので、これは聴取りをしても意味がないと思ったのです。確かにCさんはB職員がA様の脚を叩くところを目撃していますが、Eさんが言うように頭をはたくような場面はなかったといえます。実際おケガもしていないようでしたので、それなら虐待とまではいえないのではないかと思います」と加勢しました。

2人に反論されるとは思っていなかった施設長は虚を突かれました。——確かに普段から、自力で解決できることは極力自分たちで考えるようにと指導していたから、この人たちはそのとおり対応しただけなのかもしれない。うーん、でもやっぱりB職員がA様を叩いていたことが事実なら、それを看過するのはまずい気がする——

「Eさんが虐待だと思ったのは、やっぱり現場勤務の経験が浅いということもあると思います。どこまでセーフとするかは難しいと思いますが、何でも虐待認定していたら現場は絶対にまわっていきません」とCさん。施設長は慌ててミーティングを終了としました。現場と打合わせをすると大抵最後に「人を増やしてほしい」と突き上げられるのが定番だったからです。

施設長は結局、当事者であるB職員を呼び、直接ヒアリングすること

はしませんでした。攻撃的で癖のある性格であることは施設長としても十分理解していたし、どうせ聴取りをしたところで「確かに、A様の脚を軽く叩きはしたが、ポンポンと注意を促す程度の強さで、虐待しようという意図は毛頭なかった」などと強く言われるだけだろうと思ったのです。

インターネットで検索してみると、高齢者虐待防止法上「身体的虐待」は次のように定義されていました。

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
(高齢者虐待防止法2条4項1号イ)

——今回は実際に外傷は生じなかったわけだから、「外傷が生じるおそれのある暴行」とまではいえないんじゃないかしら。どこを叩かれたのかすら判然としないし。B職員に逆恨みされても嫌だし、確かに今回はリーダーたちの言うとおりのかもしれない——施設長の気持ちは「虐待ではない」という方向に傾きつつありました。一方でEさんは、施設長の判定を知らされないまま施設を後にしたのでした。

●思わぬ事態に●

(さらに1週間後)

施設長あてに県の福祉指導課と名乗る人から電話がありました。いぶかし気に受話器を取った施設長の顔は、みるみる青ざめていきました。

「そちらの施設で、利用者が虐待されているという通報が数件寄せられました。事実を確認するため、本日の午後3時から市の担当者とともにそちらに伺い実地調査を行います。ついては、Aさんという方の介護計画と記録一式を用意してお待ちください」

——誰かが行政に通報したのだ——施設長の脳裏には、当然ながらEさんの顔が浮かびました。

——でも「数件」と言っていたな。確かに、ご利用者がケガをして事故報告を出したことはあったけど、まさかそれも虐待と疑われているのかしら——すっかり気が動転した施設長は、ともかくも理事長に事態を報告しようとしたのですが、理事長は長期休暇で海外旅行に行っており、連絡がとれませんでした。

その後の顛末は正に悪夢としかいいようがないものでした。県と市はAさんの件が施設内で認識されているながら虐待の報告をせず、意図的に隠ぺいしていたことを重く評価しました。今回の件とは無関係の別の利用者の事故についても、その時介助をしていたB職員の仕業ではないかと厳しく追及されました。

翌日、B職員はAさんへの暴行罪で逮捕され、後日、次のような理由で起訴されました。

下記被告事件につき公訴を提起する。

公 訴 事 実

被告人は、令和〇年10月11日午前7時45分頃、〇〇県〇〇市〇番地所在の社会福祉法人おかげさま特別養護老人ホームおかげさま3階A居室において、Aに対し、同人の身体を両腕で掴んで引っ張りその意に反し起立させた上、同人の頭部及び左大腿部を手で叩く暴行を加えたものである。

罪 名 及 び 罰 条

暴行 刑法第208条

B逮捕の事実が警察から公表されると、手回しのいいマスコミが複数台カメラを携え、施設の入口に押し寄せました。キャスターは施設を背景に勝手にカメラに向け報道を始めます。出入りする職員を手あたり次第に捕まえ、質問を浴びせるインタビュアー。職員たちがこれ以上ない衝撃を受け、パニックに陥ったことはいうまでもありません。

著者紹介

外岡 潤（そとおか じゅん）

弁護士、ホームヘルパー2級「法律事務所おかげさま」代表。介護・福祉の業界におけるトラブル解決の専門家。介護・福祉の世界をこよなく愛し、現場の調和の空気を護ることを使命とする。介護トラブルの典型である「高齢者の転倒・骨折」の平和的解決策を模索する中、トラブルを話合いで解決する調停技術「メディエーション」と出会い、その実践と養成講座を主催。趣味の手品と日舞のショーを施設で披露する傍ら、年間100件以上のセミナーや連載執筆をこなす。著書に『介護トラブル相談必携－基礎知識からメディエーションによる解決法まで－』（民事法研究会）ほか多数。

〔事務所〕

介護・福祉系法律事務所

おかげさま

〒160-0023

東京都新宿区西新宿8-9-14 ベイベリー202号室

TEL 03-5358-9855 / FAX 03-6730-6140

Mail : sotooka@okagesama.jp URL : <https://okagesama.jp>

実践 介護現場における虐待の予防と対策

令和2年3月16日 第1刷発行

定価 本体2,400円 + 税

著者 外岡 潤

発行 株式会社 民事法研究会

印刷 文唱堂印刷株式会社

発行所 株式会社 民事法研究会

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿3-7-16

〔営業〕 TEL 03(5798)7257 FAX 03(5798)7258

〔編集〕 TEL 03(5798)7277 FAX 03(5798)7278

<http://www.minjiho.com/> info@minjiho.com

落丁・乱丁はおとりかえします。

ISBN978-4-86556-345-0 C2032 ¥2400E