介護事業所におけるリスクマネジメント

～カスタマー・ハラスメント含め、虐待防止、滞納等への対応～

びわこ学院大学　教授
福祉リスクマネジメント研究所　所長
烏野　猛
2023.12.11

[法制度]

・2020 年６月１日　労働施策総合推進法の改正で、「ハラスメント防止措置」が義務化

・介護、医療系では 100 人以下の従業員の中小企業主は、2022 年４月１日から義務化

…パワーハラスメントの要件

①　上下関係等、優越的関係を背景にしている ②　業務上必要な範囲を超えている ③　労働者の就業環境が害される　　…　①～③の要件を**すべて**満たす場合に

※　ただ、「蓋然性が高い…」、「平均的な労働者の感じ方…」、「社会一般の労働者…」という表現で規定されているため、ファジー感は否めない…

[必要な対策]

・明確化、周知、啓発（研修等）

・必要な体制の整備　…相談窓口の設置、相談後の流れ等

―そもそも、ハラスメントとは…?―

訳としては、「いやがらせ」等に該当するが…

・セクハラ

・パワハラ

・アカハラ　　…

□　DV（ドメスティック・バイオレンス）

□　ストーカー行為

…　よく似たジャンルでもあり、最近では「法化」されているが、実際問題としては…

※ 相手がそう感じたら、それはセクハラであり、パワハラである　…法に則楽まない

※　最近では、当事者だけではなく、それを見聞きした周りがそう感じたら、ハラスメント、という見方さえある…

…関西芸人の苦悩

［最近の動向］

・2021（令和３）年度から、「ハラスメント」に関しては、方針の明確化と、雇用管理上必要なものとして、研修が勧められている。

・「介護現場におけるハラスメント事例集」2021 年３月　三菱総研
・「ハラスメント　研修の手引き」2019 年、厚労省
・「介護現場における対策マニュアル」2018 年、厚労省

１　具体的事例から　①

東京の介護施設で、入所者の女性が別の入所者をコップで殴って顔面の骨を折り、死亡させる事件がありました。

事件があったのは、東京府中市にある介護施設です。捜査関係者によりますと、去年３月１０日の未明に、入所していた７０代の女性が、別の入所者の田村孝之さん（８９）の顔面をマグカップで殴って骨折させるなどして死亡させたということで、警視庁はきょう、この女性を傷害致死の疑いで書類送検しました。

女性は被害者とは別の部屋で生活していましたが、未明に施設内を徘徊したとみられ、認知症や精神疾患の症状があるため刑事責任は問われない見通しです。2022.1.19 共同通信

※　介護事故の定義がないこと、確定の難しさも「そこ」にある

・「職員」が「利用者」を…
・「利用者」が「利用者」を…

近年では、「利用者」が「職員」を…!!!（カスタマー・ハラスメントの憂鬱）

そして、表立ってきているのが、「職員」が「職員」を…!!!

〈備考〉　職員に対しても注意喚起がいるような情報…

令和４年６月 27 日　千葉労働局からの通知

・福祉、介護現場での労働災害を減少させる　腰痛…22%　　転倒…18%

・労働者の高齢化‥
・50 歳代以上の女性労働者がダントツ多い…

※　危険の見える化
※　滑りにくい靴
※　腰痛予防研修　等

２　具体的事例から対応まで

コロナで利用者の家族に対しても面会が制限されていた昨年の夏ごろ、訪問介護で働く女性職員が、近くの飲食店で夜間のアルバイトをしていたところ、その飲食店でコロナのクラスターが発生した。

アルバイトをしていた介護職員も感染し陽性となり、管理者に対し、電話で「しばらく休ませてほしい」との報告があった。

Q　管理者として、どのような確認と対応が必要になるか…???

[想定される問題]

■　アルバイト…「兼業・副業」が法人の就業規則でどうなっているか…?

…就業規則上、兼業等が禁止されているか、またそもそも記載がないか…?

■　電話等も含め、事実確認をどのように行ったのか…?

…電話を録音していたか…?

…面談等を行った場合、複数であったか…?

…録音し、記録として残していたか…?

■　退職勧告なりを提示した場合、「自己都合による退職?」、「会社都合による退職?」

■　その職員と濃厚接触者であった者が複数欠勤することで、業務に支障がでた場合（デイ等）、労働者に対し、損害賠償請求が可能か…?

◆　労働者は、不服として労働基準監督署なり、第三者機関へ駆け込むことを想定して

□　「就業規則」の確認と見直し

…「そんなこと、どこにも書いてないし、兼業や副業は働き方改革で当たり前」ということへのリスクヘッジ

□　職員に対する賞罰については、しっかりと**文章**で

…　降格なり、減給の場合、「２度目、２回目」というのが**鉄則**

…「今回が初めての事なのに、厳しすぎる」ということへのリスクヘッジ

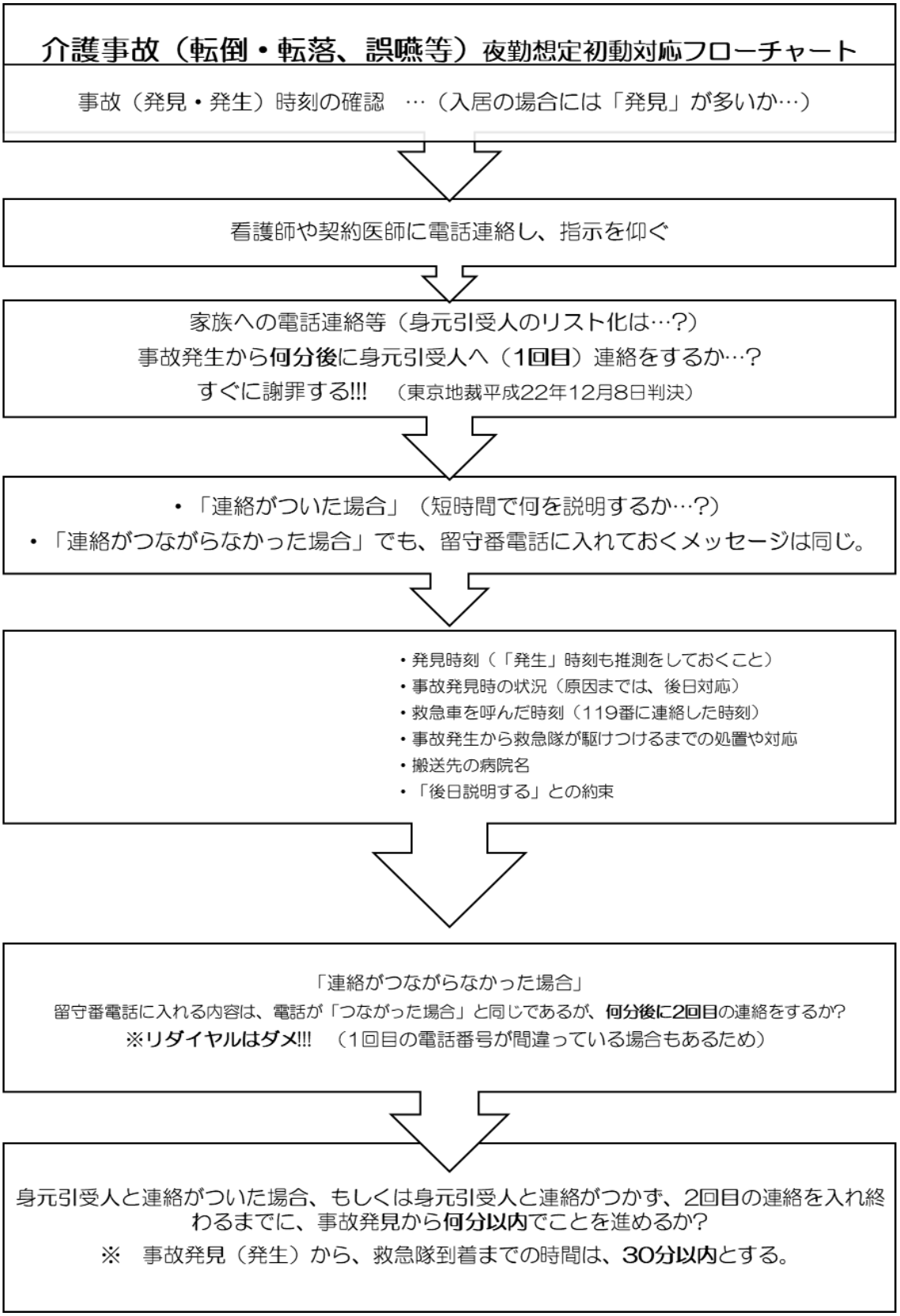
□　録音なり、記録化するのが大前提であり、議事録化して上長にも報告を行う

…「そんなこと、言ってない」ということへのリスクヘッジ

□　書面で、職員への注意喚起文を発信・掲示等する

…「そんなこと、聞いてない」ということへのリスクヘッジ

３　介護事故からみたクレームや苦情、事故の初動対応の検証

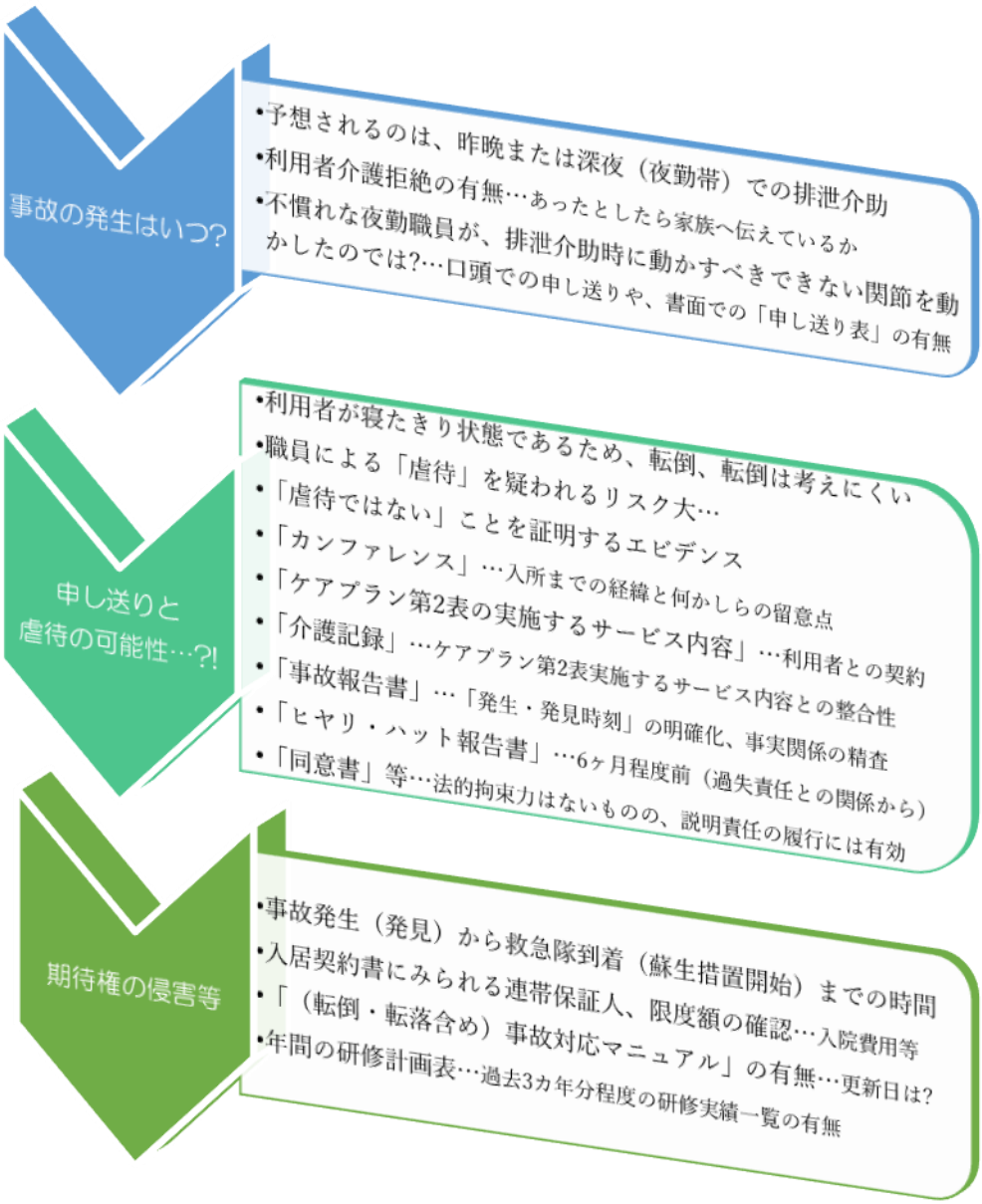


（参考資料）　初動対応で、まずチェックしなければいけないこと

[転倒・転落]

事例

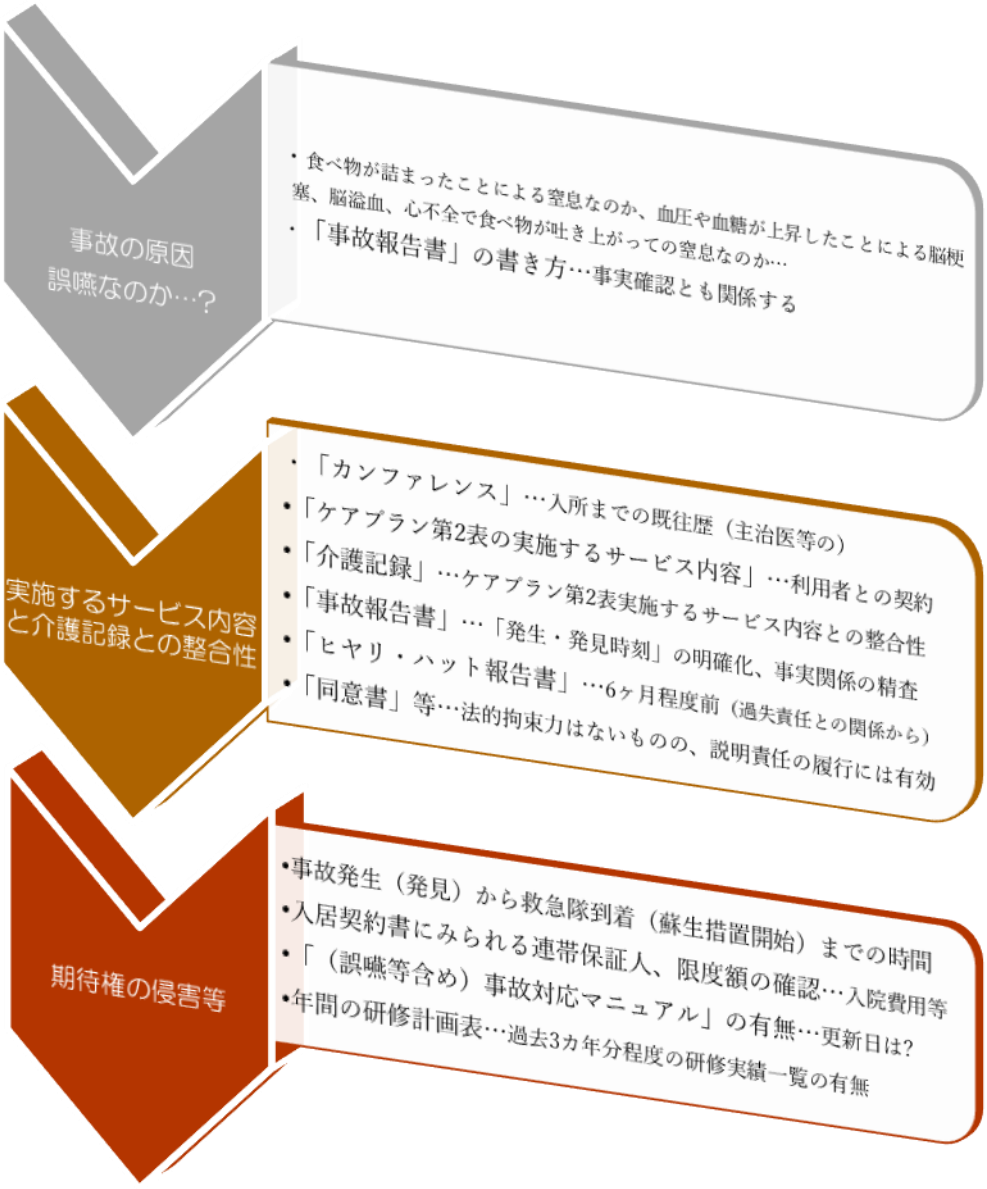
要介護 5 で、寝たきりの利用者が、早朝の排泄介助時、ひどい痛みを訴えました。あまりにも痛がる様子から、ヘルパーが管理者と相談し、救急車での病院搬送を決定しました。その後、事故の説明を行った相談員が、身元引受人である長女と、連帯保証人である長男から問い詰められることになりました。



[誤嚥]

事例

要介護 4 の利用者が、昼食時の食事介助中に、固まったような姿勢でみるみる顔面が白くなりました。それに気づいた職員が誤嚥を疑い、周りの職員にも声をかけ、利用者の口中から少しばかりの食事片をかき出すことができました。しかし、利用者の症状が回復しなかったため、救急車を呼び病院に搬送するとこになりました。その後、事故の説明を行った相談員が、身元引受人である長女と、連帯保証人である長男から問い詰められることになりました。



4　法的視点（定義）

●**定義**　精神保健福祉法----------

第 5 条　この法律で「精神障害者」とは、統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質**その他の精神疾患を有する者**をいう。**（定義）**

●**損害賠償請求の方法**　民法　----------

第 415 条　債務者がその債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。債務者の責めに帰すべき事由によって履行をすることができなくなったときも、同様とする。**（債務不履行による損害賠償）**

第 709 条　故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。**（不法行為による損害賠償）**

第 712 条　未成年者は、他人に損害を加えた場合において、自己の行為の責任を弁識するに足りる知能を備えていなかったときは、その行為について賠償の責任を負わない。
（未成年の責任能力）

第 713 条　精神上の障害により自己の行為の責任を弁識する能力を欠く状態にある間に他人に損害を加えた者は、その賠償の責任を負わない。ただし、故意又は過失によって一時的にその状態を招いたときは、この限りでない。**（精神障害者等の責任能力）**

第 714 条　前二条の規定により責任無能力者がその責任を負わない場合において、その責任無能力者を監督する法定の義務を負う者は、その責任無能力者が第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、監督義務者がその義務を怠らなかったとき、又はその義務を怠らなくても損害が生ずべきであったときは、この限りでない。
２　監督義務者に代わって責任無能力者を監督する者も、前項の責任を負う。
（責任無能力者の監督義務者等の責任）

第 715 条　ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、使用者が被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたとき、又は相当の注意をしても損害が生ずべきであったときは、この限りでない。　**（使用者等の責任）**

5　何をもって、虐待というのか…？　（ハラスメントに対する対応と同じ）

Q　「一虐待かも…?」と思える行為を仲間の職員が行っている場面を偶然、見てしましました。あなたなら、その後、どのような行動をとりますか…?

①　上司の場合　　ａ　あなたより「年上」の上司
　　ｂ　あなたより「年下」の上司

② 今年から入った新人の場合　　a　あなたよりキャリアが「上」の新人
b　あなたよりキャリアが「下」の新人

③ 同期で同い年、同じ資格を持っている場合

④ 実習生、ボランティア（大学・高校・中学）

※ あなたが「女性」の場合、「男性」の場合
※ 相手が「女性」の場合、「男性」の場合

Q 上記の①～④について、皆さんはどのパターンなら「直接、注意」できますか？ 各フロアでの話し合い等で、論議を深めてください。

6 近年とくに重要視される分野

※ DEI …
「ダイバーシティー（多様性）、エクイティ（公平性）、インクルージョン（包括性）」
… ソーシャル・インクルージョン（社会的包摂）
… すべての人々を、孤独や孤立、排除や摩擦から援護し、健康で文化的な生活の実現につなげるよう、社会の構成員として包み支え合う理念。
→ ノーマライゼーションとは異なる

※「調整力」が求められる

- リスクコミュニケーションを含め、どう伝えるのか…???
- 「正確に、正しいことを伝えれば、相手が分かってくれる」というのは間違い。
- 「相手に分かるように伝える」ことが必要。

…ただ、何をどう話しても伝わらない相手がいる‥のも確か。

→ となると、誰か第三者（裁判等）にジャッジしてもらう必要が生ずる…

備考　… ［いまの若者の特徴］

✓ さとり世代 … いまの 20 代前半ほど　…バブル世代とは違う
（ゆとり世代 2002 年度の小中の学習指導要領で勉強した世代 30 代後半くらい
教育格差拡大の始まり…）

✓ 「ゆとり」、「さとり」含めて「ミレニアル（千年紀）世代」と呼ばれる
…IT に強い （根性論よりも、データーを重視）
…仕事よりプライベートを重視 （有給含めた働き方改革に敏感?）

…転職してのキャリアアップ

…社会問題（環境問題等）に敏感

…ブランド、出世に興味ない

…モノより体験・共感を重視 （ドンキ、100 均、ユニクロさえあれば生きていける）

…異性にあまり興味を持たない

…多様な価値を前提

…仲間意識が強い

…対話より、メールやチャット 匿名性に価値をおくものの、承認欲は強い

※ いまは、「Z 世代」 11～22 歳をいう

★ いまの時代、言っていけないことがある…

2019 年 M-1 グランプリでミルクボーイが王者になった理由

2019、2020 年 紅組のラスト MISIA「アイノカタチ」が意味するもの

…2022 年の紅白 氷川きよしは、白組から!?

… 「昔は、こうだった」、「昔なら許された」は、禁句であり、リスクでもある

※ ハラスメントと虐待は、同じような定義の範疇に収まっているので…

コロナ禍で新年会・忘年会・歓迎会等、酒の場がなかったにもかかわらず、以外と上手くいっている…

Q どうして、こんなにも料金が上がったんですか?

※記録（書類）を残しておく 録音・録画は重要…!!!

―自然災害―

Q 今日の深夜に３日間の停電と断水が想定される大規模災害（地震等）の来襲を受けたとしたら…

―皆さんの事業所で１週間、乗り越えることができますか…?

―感染症―

Q 職員の５割が感染症等の疑いで出勤できません。明日以降の１週間のシフトを作成してください。

―皆さんの事業所で１週間、乗り越えることができますか…?

おわりに　―みなさんなら、どう説明しますか?―

[　演習　]

Q　入居者さんの新規契約に際し、２年前（2020 年）４月から契約書に盛り込み説明をし、署名を頂かなくてはならない箇所につき、連帯保証人からいい返事をもらえず、渋られている状況です。さて、皆さんなら、どう説明しますか?

老健で、特定入所者介護サービス費の支給をめぐる判決も。 説明義務違反による損害賠償を認めた（上告）　東京高裁　令３年 10 月 27 日

[　解説　]

2020 年 4 月から民法が改正され、皆様の法人と利用者(場合によっては家族)との入所契約・サービス提供契約等のなかで、連帯保証人が負担すべき限度額(極度額)を明記する必要が発生しております。

そのあたりについて、以下に説明をさせて頂きます。

2020 年 4 月 1 日施行の改正民法の 465 条の 2 に、「貸金等根保証契約の保証人の責任等」が追加されました。条文としては以下です。

民法第４６５の２
一定の範囲に属する不特定の債務を主たる債務とする保証契約（以下「根保証契約」という。）であってその債務の範囲に金銭の貸渡し又は手形の割引を受けることによって負担する債務（以下「貸金等債務」という。）が含まれるもの（保証人が法人であるものを除く。以下「貸金等根保証契約」という。）の保証人は、主たる債務の元本、主たる債務に関する利息、違約金、損害賠償その他その債務に従たるすべてのもの及びその保証債務について約定された違約金又は損害賠償の額について、その全部に係る極度額を限度として、その履行をする責任を負う。
２　貸金等根保証契約は、前項に規定する極度額を定めなければ、その効力を生じない。
３　第四百四十六条第二項及び第三項の規定は、貸金等根保証契約における第一項に規定する極度額の定めについて準用する。

つまり、介護施設や介護事業所を営む皆様にとって、おそらくこれまで記載されていた身元引受人とは別に、連帯保証人を新たに設定した契約書をつくる、ということです。

「身元引受人」とは、利用者に何かあった際には、真っ先に駆けつけてくれる人、という考えで結構です。

次に、「連帯保証人」とは、金銭的支援が可能な家族なり親族となります。一般的な賃貸借契約において、連帯保証人が連帯保証人になったばかりに莫大な額の支払いを請求され、生活が維持できなくなるような、消費者金融的なトラブルを解消するため、介護サービスを提供する場合の契約においても、連帯保証人をつけ、その連帯保証人が支払うべき限度額（極度額）をあらかじめ設定しなさい、という考え方です。

これは、利用者家族側にとっても利用者の損害を保証する場合の限度額が確定している、という点で安心材料(?)になりますし（ただ、この限度額が数百万という額であれば、誰も連帯保証人になってくれない恐れも‥)、また皆様の法人・施設側にとっても、利用者の滞納や例えば利用者が死亡した際、通常の使用方法では考えられないほどの部屋の汚染等があった場合、連帯保証人等へ部屋の掃除や改修等の支払いを請求する際の目安になる、という利点があります。

では、「いくらの限度額（極度額）を設定すれば‥?」という点ですが、過去の賃貸借契約をめぐる判例では 13 ヵ月程度、というものが存在します。例えば、ひと月の介護・施設利用料が 15 万円と仮定しますと、その 13 ヵ月分ですと 195 万となり約 200 万円となります(例えば、家賃相当額の 6 ヵ月分というような文言ではなく、〇●万円という具体的な金額設定の方が望ましいです)。

当然、これ以上の額を設定することもできますが、皆様の法人・施設での利用者(家族)との入居契約書等の滞納に関する規定のなかで、例えば「6 ヵ月以上の滞納が発生した場合‥退所して頂く‥」というような定めがあろうかと思います。この場合であれば、ひと月の介護・施設使用料の合計を 15 万円と仮定した場合であれば、90 万円を連帯保証人が保証し、あと通常の使用では考えられないほどの部屋の汚染や破壊があるような場合の追加の改修費として 100 万円で算出するならば、上記の限度額(極度額)が 200 万円という設定も妥当であると思われます。

ですから、皆様の法人・施設の契約条項のなかの滞納等規定との関係やその他諸般の事情で連帯保証人の保証限度額（極度額）を設定すればいいと思われます。

大切なことは、連帯保証人の保証限度額（極度額）を設定しておく、ということです。正確に言えば、契約書内に連帯保証人が負うべき限度額（極度額）を設定・明記しておかないと、連帯保証人に対して一切の保証を請求することができなくなる、ということです。

お気をつけください。

例を挙げると、

第〇●条
丙(連帯保証人)は、甲(法人・施設)に対して乙(利用者)が本契約上負担する一切の債務を、極度額 200 万円の範囲内で連帯して保証する。

といった感じです。

最後に、先ほどの条文に前後して新設されたものに、民法第４５８条の２「主たる債務の履行状況に関する情報の提供義務」というのもあります。

民法第４５８条の２

保証人が主たる債務者の委託を受けて保証をした場合において、保証人の請求があったときは、債権者は、保証人に対し、遅滞なく、主たる債務の元本及び主たる債務に関する利息、違約金、損害賠償その他その債務に従たる全てのものについての不履行の有無並びにこれらの残額及びそのうち弁済期が到来しているものの額に関する情報を提供しなければならない。

具体的には、連帯保証人である家族から、施設や事業所に利用者の利用料の支払い状況や滞納額等の問い合わせがあった場合、十分にそして速やかに対応しなければならない、というものです。つまり、施設や事業者側が連帯保証人からの問い合わせをうっかり忘れてしまっていたり、職員間の連絡ミス等で失念してしまったり、情報の提供を怠ったと考えられる場合には、連帯保証人が負う保証限度額(極度額)の設定そのものを解除される可能性もあります(「もう、払わへんから‥!!!」と連帯保証人に居直られる、という意味です)。

[確認のポイント]民法第４６５の２　連帯保証人の保証極度額（限度額）設定について

- **身元引受人と、連帯保証人とを分けて、それぞれに署名・捺印を求める。**
- **連帯保証人の限度額（極度額）は、月々の利用料、滞納規定でいう「期間」との関係で。**
- **保証限度額（極度額）を〇●円、と金額として明記しておく。**
- **連帯保証人から、状況説明を求められれば、誰が応えるのか、明確にしておく。**

※ ただし、厚労省からの通達でも、連帯保証人がいないことを理由とするサービス提供の拒否は認められない、ということですから、お気をつけください。

「合意」の重要性

何をもって、虐待というのか…？　（ハラスメントに対する対応と同じ）

Q　「一虐待かも…?」と思える行為を仲間の職員が行っている場面を偶然、見てしましました。あなたなら、その後、どのような行動をとりますか…?

① 上司の場合
- a　あなたより「年上」の上司
- b　あなたより「年下」の上司

② 今年から入った新人の場合
- a　あなたよりキャリアが「上」の新人
- b　あなたよりキャリアが「下」の新人

③ 同期で同い年、同じ資格を持っている場合

④ 実習生、ボランティア（大学・高校・中学）

※ あなたが「女性」の場合、「男性」の場合

※ 相手が「女性」の場合、「男性」の場合