



現場実践講師

9月22日開催  
事故事例から学ぶ

## 虐待事故防止対策編

■■■ 検討事故例一覧 ■■■

セミナー参加者は事例に目を通してからご参加下さい

MS&AD あいおいニッセイ同和損保

Safe Care 株式会社 安全な介護  
[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)

# 1. 休憩室での憂さ晴らしの暴言が職場に広がり乱暴なケアが蔓延

Aさんは、他の施設から転職してきた特養の中堅職員で、介護福祉士の資格を持っています。前の施設は上からガミガミ言われて自由に自分の考えで仕事ができず、不満が高じて辞めたのでした。転職した当時からAさんは「もっと頭使って楽に仕事やらなきゃダメだよ」と本音でものを言い、親しみやすい性格もあり周囲の職員ともすぐに打ち解けました。

ある時、夜勤をしていた職員のAさんとBさんは、休憩室でコーヒーを飲んでいました。Aさんが「あの婆さんこっちの迷惑も考えずに、夜な夜な良く暴れるなあ」と言うと、Bさんが「食後に強い睡眠剤飲ませてイチコロという訳にいかないですかね」と返します。Aさんが、「あのキチガイ婆さんに薬は効くのかね」と言って二人で笑いました。我慢して溜まった鬱憤が少し晴れて、二人は楽な気持ちになりました。次にAさんとBさんが休憩室で一緒になった時は他にCさんも居て、Aさんが

「あのキチガイ婆さん、今夜も騒ぐかな」と言いました。Bさんが「眠剤を3倍のませりゃいいんだよ」と答え、三人は安堵と連帯感から笑いながら、楽な気持ちで仕事に向かいました。

しばらくすると、日中の休憩室でもAさんは認知症利用者を「あのアホばあさん」と呼び、「この部屋だけは僕らの安楽の場だから何言ってもいいんだよねえ」と言って、周囲に同意を求めます。

「こんなつまらない仕事してんだから憂さ晴らしは正当な権利だよ」と言うAさんに、賛同する職員も増えて行きました。周囲の職員も笑い飛ばすようになりました。ある時、Aさんは居室でオムツ交換をしている時に、利用者を冒瀆するような性的な暴言を吐き、家族が置いた見守りカメラに録画されて市に虐待通報されました。

## トラブルの原因分析

## トラブル防止対策



## 2. 利用者にケガを負わせ「虐待が犯罪だとは知らなかった」と言った職員

介護付き有料老人ホームの新規開設時、開所ギリギリまで職員が集まりませんでした。34名の介護職員のうち、未経験かつ無資格の職員が21名で、知識・技術修得のための集合研修期間は僅かで、開設後のOJT中心でした。開所時に採用された職員の中に、言葉も振舞も粗野で介護には不向きと一見してわかるS職員がいました。主任はその都度注意して指導しますが、一向に改善せず管理者に辞めさせて欲しいと進言しました。ところが、管理者は「職員の採用ができないから」と言って、取り合ってくれません。

ある時、S職員が夜勤で巡回していると、認知症の男性利用者が居室からふらふらと廊下に出て来ました。S職員が居室に戻そうとすると激しく抵抗し、肘がS職員の顔に強くぶつかりました。激しくもみ合っているうちに、S職員は我を忘れて「いい加減にしろ！」と言って、利用者の顔を殴りその場に押し倒しました。駆けつけてきた主任に「こいつ反抗的なんだよ」とS職員が言いました。利用者を抱き起すと、利用者は鼻血を出しており立ち上がることができません。受診すると顔面の打撲と大腿骨骨折と診断されました。施設長は家族に深く謝罪し市には虐待通報しました。

事件後にS職員が直接家族に謝罪することになり、息子さんとお会いしました。S職員は謝罪した上で「今回の間違いは反省している。介護の仕事は続けたい」と発言しました。息子さんは驚いて「虐待してケガをさせておいて一つも反省してないじゃないか！」と激怒し、警察に行き傷害罪で刑事告訴しました。警察の取り調べを受けたMさんは「虐待が犯罪だとは考えていなかった」と語りました。

### トラブルの原因分析

### トラブル防止対策



### 3. 訪問介護のベテランヘルパーが認知症利用者を虐待

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ッ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。法人にとっても社会的信用を失墜させる事件となり、コンプライアンス研修を徹底することになりました。

その後ヘルパーが利用者の娘さんから、次のようなひどいカスタマーハラスメントを受けていたことが分かりました

- ・ヘルパーが訪問する時は必ず利用者宅へ来て入念にチェックし次のような要求をする。
- ・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する。
- ・「あなたはこんな料理しか作れないの？」と料理のメニューに注文を付ける。
- ・介助行為をしている間「あなたはハタね」とずっと文句を言う。

#### トラブルの原因分析

#### トラブル防止対策



## 4. 利用者の顔写真を加工して遊び「懲戒処分は不当」と主張する職員

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。「この顔のいじり方最高におもしろ！ラインで送れ」「みんなにも送ってやれよ、受けるぜ」と。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。そこへ運悪くある利用者の息子さんが、駐車場へ行くため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て、もう一人に「おい、しまえ」と言って息子さんに会釈しました。

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。職員は「違いますよ、〇〇さんじゃありませんよ」と言いましたが、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介護保険課に提出しました。

市の介護保険課では、「虐待認定はできないが介護職員として不適切な行為であり、コンプライアンスを徹底するよう指導する」と回答しましたが、息子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無いので、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、息子さんの追及はなかなか収まりません。

### トラブルの原因分析

### トラブル防止対策



## 5. 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。

トラブルの原因分析

トラブル防止対策



## 6.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

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、認知症介護が苦手で真面目な性格のM職員は少し気が重くなりました。前月から家族の要望もあって離床センサーを設置することになっていたのも尚更です。午前2時頃Mさん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。そんな時運悪くHさんの居室のセンサーコールが鳴り、駆けつけてトイレ介助をすると尿は出ません。仕事に戻ると5分後にまたHさんのコールが鳴り、駆け付けると同じことの繰り返しでした。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。他の職員が出勤する前に縄を解きましたが、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、家族は警察に行き事情を話しました。警察の事情聴取に対してM職員は虐待を認め、「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。

### トラブルの原因分析

### トラブル防止対策



## 7.入浴前の更衣で利用者に髪をつかまれ手首を骨折させた

その日は利用者を入浴させる日でしたが、介護職員のAさんは朝からイライラしていました。先週から3階の介護職員が1人病気で長期休暇を取ってしまったので、職員数が足りず他のフロアに応援を要請しても断わられていたからです。Aさんは入浴介助で入浴準備（脱衣）の担当でしたが、明らかに時間より遅れていたため、浴室内に「もう少しペース上げてね」と声掛けしました。

Sさんの番になり脱衣所の外の廊下に出ましたが、Sさんが見当たりません。見回すと廊下をウロウロしていました。すぐにSさんの腕を取って脱衣所に入り、脱衣台の上に載せ服を脱がせよう としました。するとSさんが、「やめて何すんの、やめてよ」と大声を出しました。Aさんは急いでいたので構わず、上着を脱がせようとする と、いきなりSさんが右手でAさんの髪の毛を思い切りつかみました。Aさんは痛みのあまり悲鳴を上げて、とっさにSさんの右手首をつかみました。髪の毛をつかんだ手を開かせようとして手首をギュッと握って振りましたがSさんは放しません。

Aさんが更に力を入れてSさんの手首を握ると、Sさんは「あいたたた」と言いながらAさんの髪の毛を放しました。浴室内に居た職員が気付いて慌てて出てきて、「どうしたんだ」と聞きました。Aさんは「髪の毛をつかまれちゃって」と答えながら、まだSさんの手首を握っていることに気付き、すぐ放しました。途端にSさんが「手が痛ええ」と大声で叫び始めました。Sさんの手首を見ると赤く内出血をしていました。他の介護職員も駆けつけてきたので、すぐに病院に搬送し受診しましたが、Sさんは手首を骨折していました。家族には状況を話して謝罪しましたが、「暴れたからってそんなに強く押さえるのはおかしい」と言って、虐待として市に通報しました。

### トラブルの原因分析

### トラブル防止対策

