

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策 NEWS

認知症利用者の頭にミニーマウスを被せたデイの職員

■ 利用者の許可なくSNSへ写真を投稿した職員

デイサービスS苑はレクリエーションに力を入れていて、利用者は季節ごとのレクリエーションや行事を楽しみにしています。今月はハロウィンの仮装大会で、デイで用意した仮装用品をみんなで付けて、誰に似ているかを競います。ある女性利用者は化粧で眉を太くして「美空ひばりね！」と盛り上がっています。認知症の利用者の方も、みんなが楽しそうなのでニコニコして見えています。

若手スタッフのA子は、近くに居た認知症の女性利用者に「Mさんも仮装してみない？手伝ってあげるから」と、大きな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、みんなMさんミニーよ、かわいいでしょ？」と言うと、カメラ係がデジカメで撮影をしました。

この写真を手に入れたA子は自分のSNSにアップして、「認知症のおばあちゃん、かわいい」と書き込みをしました。これを発見したMさんの息子さんから、デイサービスに抗議がありました。デイの所長は「コンプライアンス違反であり職員を指導する」と謝罪しましたが、息子さんは嫌がるMさんの手を押さえている写真を示して、「これは虐待だ」と市に通報しました。その後デイサービスは、市の介護保険課から「介護保険法の人格尊重義務違反」として新規受け入れ停止(3カ月)の行政処分を受けることになりました。

人格を貶める悪ふざけは「人格尊重義務違反」である

■ A子の行為はどのような規律に違反するのか？

本事例では、「介護保険法の人格尊重義務違反」を理由に行政処分を受けましたが、A子の行為がその他のどのような規律に違反するのかを確認しておきましょう。まず息子さんが言う通り、嫌がるMさんの手を押さえつけてミニーの被り物を被せるのは、身体的攻撃に当たると考えられ虐待に該当するでしょう。



また、本人の了解なく容姿を撮影することは、肖像権の侵害であり不法行為となる可能性もあります。撮影した画像を本人の許可なくSNSに投稿する行為は、個人情報保護法違反となり、嫌がる高齢者にディズニーの被り物を被せることは、刑法の侮辱罪に該当するかもしれません。実は、A子が軽いノリで行ったMさんに対する行為は、介護保険法の規定以外の多くの規定に違反する可能性があり、所長の言う「コンプライアンス違反」と言う程度の問題ではなかったのです。

■ 「介護保険法の人格尊重義務違反」とは？

本事例のように介護保険法に基づく行政処分に、「人格尊重義務違反」があります。介護保険法及び基準条例の基本理念の一つとして規定されている「人格尊重義務」に違反することです。最も象徴的なものは、「身体拘束や高齢者虐待」です。身体拘束や高齢者虐待はそれぞれに個別の禁止規定がありますが、人格尊重義務違反はもっと範囲が広く「要介護者等の人格を尊重しなかった場合、要介護者等のため忠実に職務を遂行する義務に違反した場合」に当たり、違反行為として行政処分の対象となります。つまり、高齢者虐待防止法の虐待の定義に当てはまらなくても、要介護者の人格を貶めるような行動は処分の対象となり得るのです。

■ 増え続ける「悪ノリ・悪ふざけ行為」による虐待認定

本事例のような軽い悪ノリによる人格を損なう行為が増え続けており、市町村では虐待行為と認定することが多いので注意が必要です。厳密に言えば高齢者虐待防止法の虐待の定義に当てはまらない「悪ノリ・悪ふざけによる人格を貶める行為」は、虐待ではなく人格尊重義務違反として処分すべきと考えます。いずれにしても高齢者施設の管理者は、介護事業に従事する職員は他の業種と異なり、レベルの高い人権尊重意識が必要とされることを認識しなければなりません。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

マーケット開発部 市場開発室

担当 堀江・窪田 TEL 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 山田滋

担当課・支社 代理店