

事例から学ぶ

# 相談員のための トラブル対策

NEWS

## 「物を盗まれた」と訴える利用者と荷物検査をする娘

### ■「酱油や味噌をヘルパーが盗んだ」という訴え

「ヘルパーを替えてほしい」と利用者の娘さんから訪問介護事業所の所長に連絡が入りました。これで3度目の交替です。娘さんに詳しく話を聞くと、「以前から台所の酱油や味噌などがなくなっていて、ヘルパーが盗んだと言っている。母は認知症がないので、本当のことを言っていると思う」とのことでした。サービス提供責任者に確認したところ、「若干の認知症があるので、また『物盗られの訴え』ではないか。娘さんは敷地内の別棟にお住まいで状況が分からぬのだろう」との見解でした。

所長が娘さんに交替には応じられないと言えると、それ以降、業務終了時に毎回娘さんがヘルパーの荷物をチェックするようになりました。ヘルパーは「毎回バッグの中身を出してチェックされ、私物を覗かれるので気分が悪い」と不満を述べました。所長は「母親の勘違いだと思うが、業務終了時に荷物検査してもらえば疑いは晴れるだろう」と促しました。しかしヘルパーは「荷物検査は人権侵害だ」と感じて退職し、他のヘルパーも担当を拒否する事態となりました。

## 根拠の無い訴えでもクレームにはきちんと対応する

### ■「ヘルパーの窃盗」というクレームへの対応

本件トラブルで最も重大な問題は、利用者の娘からの「ヘルパーが窃盗をしているかもしれない」という申立てに対して、管理側が「盗難の事実はないと思う」と簡単に否定し、苦情を放置してしまった点です。



従業員による不正の疑いは事業者にとって極めて重大な苦情であり、管理者は慎重かつ適切な苦情対応を行わなければなりません。

### ■従業員の不正を疑うクレームへの対応とは？

では、このように従業員の不正が疑われるようなクレームが発生した時は、どのように対応すれば良いのでしょうか？手順は概ね次のとおりです。

- ①まず申立者に対して、本件が職員や事業者にとって重大な苦情であることを確認する。最悪の場合、刑事告訴に至る可能性があることを踏まえ、事実関係や証拠(いつ・どこで・何が・誰が)を具体的に聴取する。
- ②管理者を窓口として必要な調査を行い、調査結果を申立者に報告する旨を伝える。報告までのおおよその期限(例:〇日以内)を明示して対応の透明性を確保する。
- ③当該従業員には、事前に事情を伝えた上で聴取等の調査を行う。ただし、被疑者の権利やプライバシーに配慮し、事実確認は公平かつ適正に行う。また、同様の訴えが他に起きていないか、過去の記録や他利用者からの申し立ての有無を調査する。
- ④他の利用者等から同様の訴えが見つかなければ、内部調査の範囲では不正の立証が困難であると判断する。(管理者は警察官ではないので調査には限度があります)。
- ⑤管理者は調査結果を申立者に説明し、内部調査の限界(警察捜査とは異なること)を明確に伝える。申立者が納得しない場合は、市町村の苦情申立てや警察への相談(刑事告発)などの外部手段があることを案内する。

### ■荷物検査は重大な権利侵害

業務終了後に荷物検査をしてもよいのでしょうか？業務中とはいえ従業員は私物を持っていますし、プライバシーがあります。業務後に荷物検査をするのは、労働者に対する重大な権利侵害であり事業者は厳重に拒否しなければなりません。これを許容して放置すると、事業者が労働者から訴えられる可能性があります。

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444  
監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店