

## 介護施設における内部申告とコンプライアンスの視座

- 判例分析を中心した検討から -

東洋大学大学院 大井川裕代 (会員番号 6345)

[キーワード] 虐待等の問題、内部申告、コンプライアンス

### 1. 研究目的

平成 22 年度法務省が公表した人権侵犯事件の状況の報告では新規救済手続き開始件数からみた特徴的な動向として「学校のいじめ」「児童に対する暴行・虐待」「教職員による人権侵犯事件」「社会福祉施設における侵犯事件」の増加が示されている。その中で社会福祉施設の件数が平成 21 年より増加し、過去最多となっていることが明らかになった。内訳をみると障害者 56 件、高齢者 47 件、児童 45 件等含めて 193 件（施設職員によるものは 183 件）。具体事例も提示されている。救済手続きのきっかけは新聞報道を端緒に調査を開始した事例、被害者自身からの通報などさまざまである。人権侵犯行為に対しては結果として行った個人や施設に対して行われたことは措置による「説示」「要請」である。説示では人権尊重の理念に対する理解を深めさせ、要請では適切な指導監督の措置を講ずることを求めたということである。

筆者の関心はこれらの内容が果たして現実の問題への解決になっているのかという疑問である。介護保険制度以降、施設には多くの課題と経営的努力が課せられており、利用者とサービス提供事業者の関係は措置から契約によって大きく様変わりしている。そのような中で介護施設には外圧がかかっていることは否めない。しかし、虐待等の問題はあってはならないことで、その内容についてはなんらかの工夫をしつつも公表していく方向性が望ましいと考える。特に介護保険制度導入後、個室化、ユニットケア化でストレスフルな職場と不備な雇用環境の状況でケアの劣化も起き、虐待等の問題は介護事故として処理されてしまう指摘もある。ある程度、ケアを監視していくしくみや体制を再考する必要性ではないかと考える。本研究ではこれらの問題意識から介護施設における内部申告した判例を中心として介護施設におけるコンプライアンスについて考察をする。

### 2. 研究の視点および方法

福祉の分野ではコンプライアンスが一般企業ほど推進されていない点は指摘されており、施設の閉鎖性は事件が起きるごとに問題にはなっている。本論で介護施設の判例を取り扱った理由は判例が虐待問題への組織的対応の不適切さと集団のダイナミクスの問題が関連していたからである。特に援助職が施設内で生じたケア上の課題や問題を指摘し、改善を求める行為に対する反応と組織対応や閉鎖的な集団で起こりやすい集団傾向や集団浅慮への組織マネジメントが希薄な結果、法的紛争へと発展していったこと事実への関心から

である。利用者や雇用されている職員等の権利擁護を考える上で判例からの分析と問題への接近は意味があると考えている。今回取りあげた判例でも内部申告の前に事前対応をした上で内部申告を行ったが結果としては法的な紛争へと移行している。これらは確かに影響が大きい出来事ではあるが弱い立ち位置にいる利用者及び雇用されている援助職等に対する権利侵害の典型と捉え、判例分析の方法を取った。判例の分析は事案の特徴と結論とコンプライアンスの項目を整理した。そして、判例分析から見えてきたことに内部申告行為に対して考察し、介護施設における内部申告とコンプライアンスについて検討を行った。

### 3. 倫理的配慮

本研究判例の分析にあたっては最高裁で判決が出た裁判資料等を題材としているが内容を提示するにあたり、個人名は特定されない配慮をしている。

### 4. 研究結果

本論は虐待等の問題が関与している判例等の分析から介護施設における内部申告とコンプライアンスの視座について検討することを試みた。今回とりあげた判例の分析は内部申告をした行為に対して不利益取り扱いを有効とした判例である。これらの当事者（原告・被告の立場）は組織内で報告や通報を行ったがいずれにしても雇用者側からの処分は懲戒解雇や損害賠償請求となった判例である。今回、取りあげた判例はいずれも内部通報の前置はあったが組織対応は厳しく、組織的な対応は不誠実であった。今回、介護施設における判例等から、組織における内部申告とコンプライアンスの検討を試みた結果、コンプライアンス以前の運営管理、組織マネジメント（リスクマネジメント）の課題、公益通報保護法の課題、行政対応の課題があることが示唆された。2007年以降、コムスン問題以降、法的な検討もなされ、介護業務管理体制の整備と届け出等の義務付けが施行されたが、その内容は緩く、詳細については事業者の主体性に任せられ、実際に行われる検査の裁量と権限はその検査者によるという実態があり、公的な責任体制や透明性が欠如しているのではないだろうか。コンプライアンスは医療分野では薬（服薬コントロール）との関係で親和性があり、経済や法律の分野では法令等の遵守で使用され、社会的責任を果たすしくみとして導入されている。しかし、なぜか、福祉分野ではコンプライアンスとの親和性は希薄でなにかにつけて問題が起きると現場判断が優先されている感が強い。特に判例にあるように虐待行為を発見し通報していくということに対して、安易な現場判断といえる誤った主体性の改善やルールを踏んでいくことができない状態から脱却しない限り、人権侵犯事件が増加していくであろう。福祉は措置の福祉社会から契約型福祉社会へ変換している。求められることは良質なサービスと利用者と雇用されている援助職の権利の双方が実効されていく擁護されるシステムが必要である。その意味からも内部申告を取り込んだコンプライアンスは必要であり、特にコンプライアンスを阻害する要因である属人思考による意思決定からコンプライアンスルールに基づいた意思決定への変換が個人（援助職）と組織自体に求められているのではないかと考える。