

報告書

令和 7 年 3 月 5 日

大山崎町社会福祉協議会職員による不祥事案にかかる第三者委員会

= 目次 =

1. 第三者委員会設置の経緯・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
 - (1) 不祥事案の概要
 - (2) 設置目的及び所掌事務
 - (3) 委員構成・オブザーバー・事務局
 - (4) 当委員会の調査及び審議内容
 - ①委員会等の開催日程
 - ②調査方法及び内容
 - ア. 第三者委員会等での確認
 - イ. 関係職員へのヒアリング
2. 町社協の事業概要及び当該職員の経歴・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
 - (1) 事業概要
 - (2) 各事業部門の概要
 - (3) 当該職員の経歴及び担当業務
3. 不祥事発覚の経緯とその後の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
 - (1) 発覚の経緯
 - (2) 本人との面会内容及び処分
 - (3) サービス利用者・家族（今回の被害者を含む）・町社協ステークホルダーへの対応
4. 刑事裁判の経緯（京都地方裁判所令和6年（わ）第1076号等）・・・・・・・・6
 - (1) 起訴状の内容
 - (2) 第1回公判（令和6年11月12日、冒頭手続、証拠調べ手続）
 - (3) 第2回公判（令和6年12月24日、証拠調べ手続を経て結審）
 - (4) 判決の宣告（令和7年1月7日）
5. 委員会による調査・検討内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
 - (1) 基本姿勢
 - (2) 審議対象
 - (3) 調査及び検討内容
 - ①第1回委員会の概要
 - ②直属上司のヒアリング調査概要
 - ③第2回委員会の概要
 - ④第3回委員会の概要

⑤確認された事実と課題

- ア. 出退勤の管理
- イ. 職務内容の管理（記録等）
- ウ. 職員行動の管理（公用車の使用、実際の行動との乖離等）
- エ. 利用者からの相談や苦情受付体制
- オ. 職員研修体制

6. 再発防止策の提言・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

- (1) 勤怠管理の徹底と行動の可視化
- (2) 利用者や家族が苦情・要望を言いやすい関係の構築
- (3) 組織づくり
- (4) 反復した研修の実施

7. 総括・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

- (1) 社協職員の自己規律と社会福祉労働の特質について
- (2) ひとり暮らしの認知症を持つ人への支援体制と家族連携について
- (3) 社協の事業管理・経営、人材確保と養成について

1. 第三者委員会設置の経緯

(1) 不祥事案の概要

令和6年9月20日に向日町署の刑事2人が大山崎町社会福祉協議会（以下、「町社協」という）に来所し、町社協正規職員が住居侵入と窃盗の疑いで逮捕されたことが発覚した。容疑内容は令和6年9月4日16時57分と18日16時6分に大山崎町在住の99歳女性宅に侵入し合計3,000円を盗んだというものであった。

起訴の後、刑事裁判（公判）の中で当該職員は被害者に対して、1年前から合計10回、総額30,000円を窃盗したとの供述があった。

また、被害女性以外にもう1名被害者があり、1回、2,000円の窃盗を行ったとの供述があった。以上のことから、町社協の不祥事に関する概要は、次のとおりとなる。

① 起訴内容	住居侵入 窃盗	3,000円
② 追起訴内容	住居侵入 窃盗未遂	
③ 公判での自供	上記以外に 9回	27,000円
④ 公判での自供	他の1名 1回	2,000円

(2) 設置目的及び所掌事務

町社協は、今回の不祥事が「社会問題となっている認知症を持つ人に対し、認知症の研修を受講している専門職が、担当外業務にもかかわらず、業務上知り得た個人情報を使用し、業務時間外に社用バイクを使用して犯行に及んだ極めて悪質なものである。」との理由から令和6年10月1日に起訴されたことを、町社協のみならず社会福祉協議会組織、福祉・介護制度の信頼を根本的に損なう重大事案として受け止めた。そこで、速やかに原因究明を行うとともに、今後の再発防止を図るため、京都府社会福祉協議会（以下、「府社協」という）と協議のもと、本件にかかる第三者委員会を設置することとし、令和6年11月28日に「職員逮捕の不祥事にかかる第三者委員会設置要綱（以下、「設置要綱」という）」を定めた。

当委員会の所掌事務は、設置要綱第2条により、①不祥事案にかかる事実確認及び認定、②不祥事案に至った背景・事情を明確化、③組織の管理体制の検証、④今後の再発防止に関する提言を行うものである。

(3) 委員構成・オブザーバー・事務局

当委員会は、設置要綱第3条により、学識経験者、弁護士、産業医、当事者代表、サービス提供者代表により構成するものとしている。

また、オブザーバーとして、京都府障害者・高齢者権利擁護支援センター社会福祉士より参加協力を得た。

当委員会の事務局として府社協・福祉部及び町社協・総務係が担当した。併せて当委員会のすべての日程に、府社協福祉部長及び福祉部地域福祉・ボランティア振興課長、

町社協事務局長、事務局次長が同席した。

[委員] (敬称略)

委員名	所属機関・団体役職名
石倉 康次 (委員長)	【学識経験者】総合社会福祉研究所 理事長
舟木 浩 (副委員長)	【弁護士】つくし法律事務所 弁護士
岸 信之	【産業医】合同会社 Work 医師
山添 洋子	【利用者】認知症の人と家族の会 京都府支部副代表
川北 雄一郎	【サービス提供者】京都府地域包括・在宅介護支援センター協議会会長

[オブザーバー] (敬称略)

今井 昭二	京都府障害者・高齢者権利擁護支援センター 社会福祉士
-------	----------------------------

[事務局]

坂田 徹	京都府社会福祉協議会 福祉部長
北尾 尚子	京都府社会福祉協議会 福祉部 地域福祉・ボランティア振興課長
今西 泰彦	大山崎町社会福祉協議会 事務局長
阿久根 猛	大山崎町社会福祉協議会 事務局次長

(4) 当委員会の調査及び審議の内容

①委員会等の開催日程

日程	場所	審議内容
第1回 (11月28日)	京都市 府立総合社会福祉会館	・第三者委員会設置の経緯、目的等 ・本件の概要及び経緯 ・町社協事務局長及び次長ヒアリング
第1回コアメンバー会議 (12月2日)	京都市 府立総合社会福祉会館	・正副委員長と事務局の論点整理 ・関係者ヒアリングの調整
町社協職員ヒアリング (12月19日)	大山崎町 福祉センターなごみの郷	・関係職員ヒアリング
第2回コアメンバー会議 (1月7日)	京都市 府立総合社会福祉会館	・正副委員長と事務局との論点整理 ・報告書骨子案について
第2回 (1月9日)	京都市 府立総合社会福祉会館	・職員ヒアリングについて ・第三者委員会からの提言骨子について ・今後の予定について
第3回コアメンバー会議 (1月20日)	オンライン開催	・報告書骨子(案)について ・提言の意見調整

第3回 (2月18日)	京都市 府立総合社会福祉会館	・再発防止策の検討 ・最終報告の考え方
第4回コアメンバー会議 (2月21日)	オンライン開催	・報告書(案)について

②調査方法及び内容

ア. 第三者委員会等での確認

町社協提出の配布資料(当該職員情報、事件経過、新聞記事、研修受講状況等)に基づき町社協事務局長及び次長へのヒアリング調査を実施した。

イ. 関係職員へのヒアリング

令和5年4月1日～令和6年6月30日までのケアマネジャー担当時の直属上司、令和6年7月1日～令和6年9月20日までの特例貸付業務担当時の直属上司へのヒアリングを実施した。

ウ. 刑事裁判の傍聴

2回の公判(令和6年11月12日、12月24日)、判決の宣告(令和7年1月7日)を傍聴した。

2. 町社協の事業概要及び当該職員の経歴

(1) 事業概要

市町村社会福祉協議会は、社会福祉法第109条に定められた地域福祉の推進を図ることを目的として全国に設置されている社会福祉法人であり、以下の4項目が社会福祉法において実施事業と明記されている。

- ①社会福祉を目的とする事業の企画及び実施
- ②社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助
- ③社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成
- ④前三号に掲げる事業のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業

(2) 各事業部門の概要

町社協は、大山崎町福祉センターなごみの郷に拠点を置き、大山崎町民を対象として、上記4項目の事業以外に介護保険事業も運営する社会福祉法人である。事業単位は以下の7部署となっており、職員数は令和6年9月30日現在で、正職員16名、嘱託職員10名、臨時(アルバイト)職員41名の総数67名が所属している。

- ①総務係(指定管理、労務、人事、会計等の管理を担当)
- ②地域福祉係(分野・世代を問わない町の地域福祉課題対応を担当)
- ③地域包括支援センター(町の高齢者総合相談窓口、権利擁護を担当)

- ④ケアプランセンター（要介護認定を持つ高齢者の介護サービス計画作成・調整を担当）
- ⑤ホームヘルプセンター（要介護高齢者・障害者を対象とした訪問介護サービスを担当）
- ⑥デイサービスセンター（要介護高齢者を対象に通所で入浴等の介護サービスを担当）
- ⑦相談支援事業所（町内障害者の障害福祉サービス計画作成・調整を担当）

（３）当該職員の経歴及び担当業務

当該職員は、平成 27 年 7 月（2015 年）に介護支援専門員として採用され、逮捕されるまでの在籍期間は 9 年 2 ヶ月（令和 6 年 9 月 20 日現在）であった。当該職員の町社協での経歴は以下の通りとなっており、逮捕時は地域福祉係に在籍し、新型コロナ特例貸付償還及び生活困窮者対応業務を担当していた。

（配 属）

平成 27 年（2015）年 7 月	ケアプランセンター
令和 4 年（2022）年 4 月	地域包括支援センター 主任介護支援専門員
令和 4 年（2022）年 9 月	デイサービスセンター 生活相談員兼介護職員
令和 5 年（2023）年 4 月	ケアプランセンター ケアマネジャー
令和 6 年（2024）年 7 月	地域福祉係（新型コロナ特例貸付償還・困窮者対応業務）

3. 不祥事発覚の経緯とその後の対応

（１）発覚の経緯

令和 6 年 9 月 20 日午前 8 時 30 分に当該職員が、申請シフトの時刻になっても出社していないことの報告を所属部署から報告を受ける。事務局次長から本人携帯・自宅へ複数回架電したが連絡つかなかったところ、同日午前 10 時、向日町警察署から刑事 2 人が来所し、当該職員が住居侵入・窃盗容疑で逮捕されたことの報告を受ける。

午後 12 時事情聴取が終了後、事務局長・事務局次長で報告事項及び今後の対応を協議し、午後 1 時に当日出勤の町社協職員に事件概要及び今後の対応について説明を行った。その後、ステークホルダーへの事件報告を開始し、午後 8 時に新聞各社へ報道発表へと至った。

（２）本人との面会内容及び処分

第 1 回	9 月 26 日（木）	向日町警察署にて本人と面会	（会長・局長・次長）
第 2 回	10 月 4 日（金）	向日町警察署にて本人と面会	（局長・次長）
第 3 回	10 月 23 日（水）	向日町警察署にて本人と面会	（弁護士・局長・次長）
第 4 回	11 月 26 日（火）	京都拘置所にて本人と面会	（弁護士・局長・次長）
第 5 回	12 月 27 日（金）	京都拘置所にて本人と面会	（弁護士・局長・次長）

- 第6回 1月14日(火) 本会にて本人弁明の機会 (弁護士・局長・次長)
※ 1月22日(火) 懲戒解雇処分決定・郵送通知

以上6回の面接をとおして、犯行動機、余罪の有無、保釈請求に関する事、休職命令に関する事、今後の生活に関する事等の確認を行った。面会からも起訴された件以外にケアマネジャーとして担当していた利用者宅でも窃盗をしたとの発言を得た。

(3) サービス利用者・家族(今回の被害者を含む)・町社協ステークホルダーへの対応

●令和6年

- 9月20日(金) 町・京都府乙訓保健所・府社協へ報告(第1報)
町社協理事へ電話報告
町社協より新聞各社へ報道発表
町社協ホームページ、町社協LINEで不祥事についてお詫びと報告掲載
- 9月21日(土) 京都新聞並びに朝日新聞にて実名で記事掲載
被害者宅へ謝罪(会長・局長・担当CM)
町社協介護保険事業等の利用者・家族へ「お詫びと報告」を郵送
町社協ステークホルダー(特別・賛助会員・自治会長・近隣介護保険事業所等)へ「お詫びと報告」を郵送
- 9月24日(火) 京都府乙訓保健所・町へ報告(第1報追加)
京都府共同募金会・京都済生会病院・乙訓福祉施設事務組合へ報告
町社協において苦情相談窓口を開設(10/4まで)
- 9月27日(金) 町社協・理事会 経過及び対応報告
- 9月30日(月) 府社協へ経過報告及び今後の対応協議
- 10月2日(水) 府社協と第三者委員会設置に向けて協議開始
- 10月9日(水) 京都府乙訓保健所・町へ報告(第2報)
- 11月28日(水) 第1回第三者委員会

●令和7年

- 1月14日(火) 京都府乙訓保健所・町へ報告(第3報)
- 1月9日(木) 第2回第三者委員会
- 1月23日(木) 京都府乙訓保健所・町・府社協、理事・評議員へ処分決定通知
- 1月24日(金) 被害者家族へ進捗状況報告
- 2月18日(火) 第3回第三者委員会

9月21日(土) 被害者家族を訪問した際、ご家族から以下の4点の指摘があった。

- ① 20日に配布された「報告・お詫び文」及び「ホームページ掲載文」が専門用語の使用で一般的にわかりにくい印象があること、事実を隠そうとする印象があるため、具体的な記載に訂正してほしい。
- ② 加害者は業務上、知り得た個人情報を利用して侵入した。しかも専門職資格を所持している者が、認知症を持つ人の特性を理解した上で犯行に及んでいる。そういった意味からも極めて悪質であり許しがたい。
- ③ 1年ほど前から不審なお金の動きを感じており、家族以外、被害者宅に訪問するのは、これまで支援をしてきて下さった町社協の援助者だけなので、援助者を疑わなければならないことに非常に悩んだ。しかしこのまま放置するわけにはいかず、思い悩んだ末、被害者宅内に防犯カメラを設置することについて相談のメールを8月26日に社協に送信した。
- ④ メールへの回答があったのは9月2日であった。そして相談主訴が共有されていたのが現場レベルだけであった。回答が遅かったこと、事件発覚まで本メールの相談主訴が上司と共有できていなかったことに不満と不信がある。

町社協として、メール回答が遅れたこと、相談主訴が現場レベルの情報共有のみで、事件発覚まで管理職と共有できていなかったことを謝罪するとともに、組織の管理体制の検証、再発防止策の検討、失墜した社会的信頼の回復の必要性を痛感し、今後の対応を府社協と協議することとなった。

4. 刑事裁判の経緯(京都地方裁判所令和6年(わ)第1076号等)

(1) 起訴状の内容

○令和6年10月1日起訴分

当該職員が現金窃取の目的で被害者宅に侵入し、令和6年9月4日午後4時57分頃から午後4時59分の間、被害者宅に無施錠の玄関ドアから侵入し、現金3,000円を財布から紙幣を抜き取って窃取した。(住居侵入罪、窃盗罪)

○令和6年10月18日追起訴分

当該職員が現金窃取の目的で令和6年9月18日午後4時6分頃から午後4時12分頃の間、被害者宅に被害者が自ら開けた玄関ドアから侵入し、引き出しを開けて財布等を取り出し、その中身を物色したが現金がなく退室し、窃盗の目的を遂げなかった。(住居侵入罪、窃盗未遂罪)

(2) 第1回公判(令和6年11月12日、冒頭手続、証拠調べ手続)

○罪状認否

当該職員は、被告事件の罪状認否で「2つとも間違いありません」と公判廷で発言した。

○当該職員の供述調書(要旨)

業務で本人の自宅を訪問したことがあり、財布のありかを知っており窃盗した。ケアマネジャーは鍵を預からないため、本人が在宅時だと鍵がかかっていない、もしくは本人に開けてもらって家の中に入り、気をそらした際に現金を盗んでいた。

(3) 第2回公判(令和6年12月24日、証拠調べ手続を経て結審)

○被告人の陳述(ポイント)

昨年(令和5年)10月頃より、被害者宅に初めて侵入し、以後、窃盗を繰り返した回数を「10回」、総額は約3万円であると自供した。

被害者、家族、職場の同僚に対して迷惑をかけたことを反省・謝罪し、今後、自分の言動で償えるようにしていきたいと述べた。

(4) 判決の宣告(令和7年1月7日)

○判決主文

懲役2年・執行猶予3年(刑が確定)

○判決理由(ポイント)

- ・当該職員は社会福祉法人の職員であり、ケアマネジャー等の資格を持ちながら業務を装い、認知症を持つ人などの弱者の信頼を裏切る悪質な窃盗行為を行った。
- ・窃盗の金額の3,000円は少なくなく、常習的な犯行は軽視できない。
- ・被害者家族は厳しい罰を望んでいる。
- ・当該職員は反省しており、被害弁償の供託を行っている。家族による監督が期待できる。

5. 委員会による調査・検討内容

(1) 基本姿勢

- ①今回不祥事についての経緯、問題点を第三者の立場から把握・分析を行う。
- ②再発防止策の提案により、町社協が具体的な業務改善策を計画・実行につなげる。
- ③福祉・介護労働と組織のあり方に共通する問題の所在を明らかにし、提言を行う。

(2) 審議対象

町社協における職員の規律問題(労務管理、職員の業務上の行動把握)、職員倫理・

人材育成、業務における内部けん制や記録などのチェック体制、利用者や家族の苦情受付体制などの組織管理体制上の問題に焦点を当て明らかにすることとした。また、組織管理体制上の課題に対する再発防止策について提言することを目的とした。

なお、当該職員の犯行動機、職場における精神状態と対応状況、職場や家族などの個人的背景は、原則として審議対象から除外するものとした。

今回の町社協の不祥事は、公共的使命を受ける社会福祉協議会・社会福祉法人をはじめとする社会福祉に携わる事業者全体の経営管理体制、ひいては福祉制度のあり方などの本質的な課題をはらんでいることを重く受け止めるとともに、認知症を持つ人や家族への支援・連携のあり方、弱者対象のケア職員としての自己規律の問題について深めるものとした。

(3) 調査及び検討内容

第1回委員会(11月28日)において、事件の経過と職務体制について町社協事務局長及び事務局次長からの聞き取りを行うとともに、本不祥事案件にかかる論点整理を行った。

第2回委員会(1月9日)では、刑事裁判に基づく事実関係の共有と当該職員の直属上司(前任者及び現任者)へのヒアリング(12月19日、町社協事務所において実施)結果、第1回委員会の議論を踏まえ、分析と評価、再発防止策の検討を行った。

第3回委員会(2月18日)は、報告書(原案)について協議を行った。

①第1回委員会の概要

○町社協管理者の認識

- ・当該職員の仕事ぶりや組織の評価と対応(状況)
- ・当該職員の行動の問題点と組織対応(チェック体制、人事異動や業務分担)

○論点の整理

- ・業務管理体制の課題(職員行動=業務上の予定・報告、公用車、情報共有)
- ・権利行使がしづらい人・家族の声をどう受け止めるか(尊厳の保持、権利擁護)
- ・人材不足のなかの職員の育成(職員の意識・倫理の向上、研修計画)
- ・福祉・介護業界全体の問題(本件委員会報告の公開、資格はく奪による抑止力)

②直属上司のヒアリング調査概要

当該職員が所属していたケアプランセンター(前任)、地域福祉係(犯行時)のそれぞれの直属上司(ケアプランセンター長、地域福祉係長)に、第三者委員(石倉委員長、川北委員)が面談を行った。

○ヒアリング項目

- (1)上司からみた当該職員の人となりと仕事ぶり
- (2)当該職員の変化等への気づき
- (3)当該職員の業務内容の把握状況
- (4)なぜこのようなことが起きたのか、率直な思い
- (5)再発防止について

○ヒアリング結果（ポイント）

- ・当該職員の業務上の課題のサインをキャッチしていた
（例；当該職員の約束外の支援先訪問、無断キャンセル、支援記録の意味の無理解、時間外勤務手当の実態と異なる申告等）
- ・職員行動の組織的管理が弱かった
（例；出退勤管理、訪問支援先の調整、部門の職員行動の共有、日報等の記録等）
- ・職員の個別の配慮事項の組織的共有が十分ではなかった
（例；異例な人事異動に伴う配慮事項等）
- ・職場におけるコミュニケーション上の配慮などをすすめる必要があった
（例；声掛け、相談しやすい雰囲気づくり）

③第2回委員会の概要

○報告事項

- ・刑事裁判（当該職員の供述と犯行動機、判決の宣告内容）の報告

○直属上司ヒアリング内容及び第1回委員会の議論に基づく分析・評価

- ・直属上司のヒアリング調査結果を踏まえた評価
（業務管理の必要性、内部けん制体制の必要性、支援記録等業務管理、情報共有）
- ・研修の在り方（職員のモラル・倫理性の確立）
- ・業務管理の意義
- ・利用者家族が1年前より不審と感ずるも相談に至らなかった課題
（利用者と支援者の対等性）
- ・対人援助業務におけるストレスと体調管理体制の構築

○本委員会による報告書の方向性、活用方法

④第3回委員会の概要

○報告書原案の検討

- ・提言の内容、方向性の確認

○公表の方法

- ・第三者委員会は、町社協に報告書を交付し公表時に説明会を設ける。
- ・ホームページ等にて広く公表するとともに福祉関係団体への周知を行う。

⑤確認された事実と課題

委員会及び職員ヒアリングにおいて確認された事実と課題は以下の通りである。

ア. 出退勤の管理

- ・変形労働時間制による勤務時間の把握は、各職員が出勤簿に始業・就業時間を手書きし、1日毎の勤務時間数を調整していた。
- ・出勤簿は月末に管理職へ提出され、月の勤務状況が確認されていたため、一日ごとの勤務実態の把握がしづらい状況があった。
- ・事件当日の勤務時間については、当該職員の記載と実際の勤務時間と異なることが明らかとなったが、今回の事件発覚まで把握されていなかった。

イ. 職務内容の管理（記録等）

- ・居宅介護支援事業所では、組織内で業務内容や進捗の相互チェックに努めていたが、日々の支援記録の内容や職員行動の把握・確認については十分ではなかった。
- ・当該職員の日報の提出の遅れなど、業務上の課題のサインをキャッチしていたが、当該上司の間での共有や適切な役割分担がされていなかったことが、異動先の部署における当該職員の勤務上の指導や配慮などの不足に繋がった。

ウ. 職員行動の管理（公用車の使用、実際の行動との乖離等）

- ・日ごとの行動管理については、ホワイトボードを活用し確認されていたが、事件当日は、上長が出張で不在であり、また事後にも外出の報告はなかったため、出勤簿の記載と本人の勤務時間の相違が確認できていなかった。
- ・退勤後の公用車（バイク）の私的使用も明らかになった。
- ・当該職員が独断で計画外の利用者宅に訪問することがあり、職場の同僚もこのような行為を認識するも黙認していた。また、記録等日々の行動管理の不備、職場内でのコミュニケーション不足があった。
- ・また、上記課題を抱えるも自覚がない当該職員に対する組織的な指導・管理体制が不十分であった。
- ・地域福祉係は、外出時の行動記録について明確に求めておらず、業務内容や行動の把握がしにくい状況であった。

エ. 利用者からの相談や苦情受付体制

- ・被害者家族は、被害状況に関する相談のメールを町社協アドレス宛に送信し

たが、実際に当該部署が応答したのは7日後であった。町社協代表メールで一旦受信し各部署へ振り分けられる間のタイムラグから、被害者や家族の不安に即応できず更なる不信を招いた。

- ・お金の紛失やカメラを設置することについて、当該部署から事務局長へ報告はなく、事件が発覚後に事務局長へ報告された。

オ. 職員研修体制

- ・町社協では、研修計画に基づき、階層別の人材育成計画を立て、外部研修の受講機会が与えられていた。また、業務内でも3か月に1回の職場内における事例検討や衛生委員会による研修が実施されていた。
- ・ケアマネジャーや相談支援従事者の資格研修のほか、認知症を持つ人の理解や障害特性、尊厳の保持や権利擁護等の研修機会が保障されていた。
- ・当該職員についても、上記資格研修や職場内外の研修の受講機会が与えられていたが、結果として社会福祉従事者の倫理に根底から違背する犯罪行為に及んだことを抑止することができなかった。

6. 再発防止策の提言

今回の事案の調査をふまえ、職員の行動管理や内部チェック機能が不足していた点を指摘したい。不適切な業務上の行動を防ぐためには、性善説にたった個人の行動に期待するだけではなく、組織的な管理体制の構築が必要である。

この点、福祉職場における業務・経営管理体制の構築は、一人ひとりの「人間の弱さ」に立脚・前提としつつ、組織における内部けん制やチェック機能の実質化、情報共有などを推し進めるなかで仕事づくりや職場環境づくりを行うことが大切であり、結果として不正・不祥事の予防・抑止力につながることにについて、組織管理者は認識や理解を深めるべきである。

このことは、個々の職員を単に管理することを目的として指導するのではなく、徹底して仕事のマニュアル化を行うことで、業務の明確化と各職員の役割についての確認を普段から繰り返し行うことによって、職員による不祥事などの非行行為を防ぎ、ひいては職員を守ることに繋がるとの指摘をしておきたい。

さらに付言すると、町社協事務局体制は7部署あり、臨時職員41名を含む総数67名を擁する組織である。しかし、事務局管理職員体制は、事務局長及び事務局次長の2名にとどまるとともに、各7部門の責任者の役割や権限が不明確であったことも看過できない。事務局体制強化は急務であり、町行政等の財政支援強化が必要である。

上記を前提に、以下の点について、管理体制の改善と運用の徹底を求めたい。

(1) 勤怠管理の徹底と行動の可視化

当該職員の行動と出勤簿の記録状況の相違が認められたことや退勤後の公用車（バイク）を無断使用し犯行を行ったことにかんがみ、勤怠管理や職員の業務等における行動把握など組織的な管理体制強化が急務である。出退勤や行動を可視化し把握する仕組みとともにチェック体制の改善が必要である。

- 出退勤の状況や職員の業務上の行動を個人任せにせず、適切に把握する仕組みに改善し、組織的な定期確認により、職員が互いに協力し業務上の規律を維持できる体制を確立すること
- 行動の可視化や業務管理については、支援の質の向上と職員を守るという目的を明確にし、業務管理の意味を職員間で共有すること

(2) 利用者や家族が苦情・要望を言いやすい関係の構築

福祉サービスの利用者は認知症等の症状により思いを主張しづらい状況があるとともに、利用者家族も苦情等を言いにくい状況を踏まえる必要がある。また、利用者や家族の苦情や要望を権利擁護の視点から捉えることが大切であり、利用者と支援者の対等性を担保できるよう職員の意識づけや福祉サービス利用者の苦情解決支援の仕組みの強化が必要である。

- 福祉サービス提供者側が積極的に、利用者や家族が自ら訴えることができない状況を十分に理解したうえで、問題を早期に発見し、適切な対応ができる体制を整えること
- 利用者アンケートの実施やそれに基づく研修を行うことで、苦情解決制度に対する職員の認識を高め、利用者・家族との関わりに反映させること
- 電子メール等による当事者や家族、住民からの声を確実にキャッチし、即応できる受付体制を直ちに構築すること

(3) 組織づくり

町社協は、当該職員の特性に合わせた業務配置や働きかけを継続していた形跡が伺えるも、近時の福祉人材の確保が極めて困難な状況のなか、採用時に必ずしも十分な職務適性を有していない人や心身のハンディキャップを抱える人とともに仕事づくりを行う職場風土をつくる必要がある。加えて、職場内の人間関係の問題や対人援助業務の特質として、ストレスが高く体調やメンタルの不調を抱えやすいことから、不調を未然に防ぐための一次予防の仕組み化が重要である。

また、福祉サービス利用者の家族からの相談により把握した課題など職場内での報告や問題について課題共有がなされ早期対応できる体制づくりが必要である。

さらに、各部門の責任者の役割の見直しと再整理を行う必要がある。

- 法人内で改めて今回の課題や要因を整理分析し、プロジェクトチームを立ち上

- げて検討を行うこと
- 仕事のマニュアル化を行い、業務内容および各役職の役割について明確化すること
- メンタルヘルス不調等の一次予防に関して、産業医の配置など外部の専門家の意見を定期的に取り入れ、支援体制の見直しを図ること

(4) 反復した研修の実施

町社協では、研修計画やケース会議等の実施、個別のキャリア形成や自己評価により、資質向上の仕組みを整えていたが、福祉従事者としての倫理観や職業教育については、繰り返し行い、定着を図ることが重要である。

- 福祉従事者として備えるべき資質の向上のため、繰り返し研修を実施すること

7. 総括

今回の事件の発覚は、別居している利用者の娘さんが母親に手渡しているお小遣いの目減りに気づき、不審に思ったため、カメラを設置し、そのカメラに職員の窃盗場面が映像として残っていたことが動かぬ証拠となり警察に届け出られたことによる。娘さんは、不審に思われてから、カメラ設置に至る間、出入りの社協職員を疑い、当該社協に相談することを相当期間にわたって躊躇されたようである。意を決して事件発覚前の8月に社協にメールされているが、それに対する応答が7日後となり、電話を受けた職員から局長への連絡はさらに遅れた。今回の事件の上に、このような後手後手の対応が重なったことが、利用者家族の社協への信頼を大きく損なうこととなった。社会福祉協議会の介護保険事業部門の組織内部の管理の仕組みによって事件を予防することはできなかったという事実の重みを痛感する。本第三者委員会はその重みを受けて、予防と再生の道を明確にするために設置された。

現時点で提起できる再発予防の方途は、本文「6.再発防止の提言」で述べられたとおりである。ここでは、総括的に三つの点について付言をしておきたい。

(1) 社協職員の自己規律と社会福祉労働の特質について

そもそも社会福祉協議会は社会福祉活動を推進することを目的とした営利を目的としない社会福祉法人である。そして、当該地域の民生委員・児童委員、社会福祉施設・社会福祉法人等の社会福祉関係者、保健・医療・教育など関係機関の参加・協力のもと、地域の人びとが住み慣れたまちで安心して生活することのできる「福祉のまちづくり」の実現をめざした活動を展開している。それゆえ、通常社会福祉法人以上に地域から期待と信頼を受けた下で業務を行っているということの自覚と自己規律がもためられる。その労働内容には、相手の人権を尊重するという規範が求められるうえに、相手が

必要とすることへの最善で合理的な内容のサービス提供が必要であり、その成否や効果についての不断の自己点検も求められる。さらに、相手は、社会的にハンディキャップを負っている利用者であるために、サービスの利用にあたって対等の立場に立ちにくく、遠慮しがちで、意思疎通が一方的になりがちである。これをカバーするには利用者による意思表示がされやすい関係づくりに配慮し、それを保持しなければならない。

(2) ひとり暮らしの認知症を持つ人への支援体制と家族連携について

今回の事件で被害を受けた利用者が認知症で一人暮らしであること。家族が遠方に居るために、日常的に見守り支援することが必要であるのにそれが困難であるという制約条件が重なっていた。これは、サービス提供にあたって特段に配慮する必要のあるケースであった。一人暮らしのお宅へのサービス提供の際には、本人の近親者や家族との情報交換を電話やメール等で定期的および必要に応じて行えるようにする、利用者が一人暮らしの方の場合認知症などの症状や障害程度に応じて、「福祉サービス利用援助事業」(地域福祉権利擁護事業)の利用を奨めるなどの工夫がもとめられる。

(3) 社協の事業管理・経営、人材確保と養成について

本件は、社会福祉協議会の地域福祉活動において発生したものではなく、介護保険事業部門で発生した事件である。この介護保険事業部門は、地域のニーズに比べて介護保険サービス事業者が不足している地域の実態を解消するために、社会福祉協議会が公益的責任から介護保険事業として事業化した部門である。社会福祉協議会という単一組織の中で、非営利部門である地域福祉活動と経営採算も求められる介護保険事業とを並行して遂行する事は、経営体としては至難のことでもある。しかも両事業を、一般の社会福祉法人よりも公共性がより強く求められる社会福祉協議会として展開している。しかし、昨今介護保険事業部門では、介護人材の不足が叫ばれている。上記のような責任のある部門で必要となる人材を確保し養成する課題も伴うのであるが、その課題を首尾よくおこなうことは容易ではない。本事件は、そのような厳しい環境の中で発生していることにも留意しなければならない。現場の努力に委ねるだけではなく、府と町の行政機関によるバックアップも期待されることである。