

社会福祉法人江原恵明会

「養護老人ホーム 津山市立ときわ園」における不祥事に係る報告書

令和 6 年 12 月 24 日

社会福祉法人 江原恵明会

当該不祥事は、ご利用者の権利を擁護すべき立場の職員が、その権利を大きく侵害した事案であり、極めて悪質であり、地域福祉の根幹を揺るがすものでありました。ときわ園に関係するすべての方々に多大な迷惑と心配を与え、信頼を損なうことになったことを、深く反省いたします。

養護老人ホームとは、戦前から存在している高齢者福祉施設であり、独居を余儀なくされている、また生活に困窮している高齢者を受け入れているセーフティネットの役割を担っている施設です。

「養護老人ホーム 津山市立ときわ園」は津山市からの指定管理であり平成28年4月から当会にて運営し、ご利用者の人数も年々増加していき、養護老人ホームとしての役割を果たしていたところに、このような不祥事案が発生したことは痛恨の極みでございます。

今回の不祥事については、本来あるべき預り金の管理方法を理解しないまま、施設出納職員でない一般職員が預り金担当者として単独で管理していたこと、管理者として月に一度は預り金の確認を行うことが業務の一環として必須であったが、管理者交代に伴う引継ぎが十分に出来ていなかったこと、その状況に対してときわ園内で有効な手立てを講じることがなされず管理的業務が不十分となっていたことで不祥事が起こった要因であると考えます。

当該不祥事案を踏まえ、すでに法人としてご利用者預り金管理は廃止していますが、今後は法人に所属するすべての職員一人一人が、当該不祥事案を胸に刻み、職務を遂行するとともに、県や市町村関係機関と相互に協力して社会福祉事業に精進していくことをはじめ、誠実な施設運営を行うことで信頼回復に努めてまいります。

令和6年12月24日

社会福祉法人江原恵明会

理事長 江原秀国

養護老人ホーム「津山市立ときわ園」不祥事案調査委員会

弁護士：林 敏彦

公認会計士：福原 一義

法人統括会計責任者：下山 和宏

（前救護施設）現ときわ園施設長（会計責任者）：鈴木 健之

特別養護老人ホーム施設長（会計責任者）：落合 淳

1. 再発防止に向けた取組

(1) すでに実施した改善策のほか、改善に向けた効果を深めるために実施可能な事項について

一. 日常的金銭管理を廃止する基本方針

「養護老人ホーム 津山市立ときわ園」（以下「ときわ園」という）を適正に運営し、不適切な取り扱いを防ぐには、組織的な管理体制の構築が絶対的に必要となる。このため、既存のご利用者預り金ルールを見直し、事務作業の習熟と徹底を図ることが必要である。

また、経済的虐待防止の観点から、ご利用者の権利擁護を図り、資産を守る視点から、厳格な監査、調査、担当職員への指導が求められる。

併せて職場内のコミュニケーションを密にするとともに、ご利用者の意思を尊重した実務の遂行を徹底させるためにも、職員の資質向上を図る取り組みが不可欠である。

そのため、次のとおりの改善策を策定する。

二. 具体的方策

ときわ園としての基本的なルールの確認と組織管理体制の構築、運用の徹底を図ることが必要であり、本件不祥事に関し、特に次の事項を徹底する。

① ご利用者預り金制度の廃止とご利用者立替金取扱規程の策定

ご利用者預り金の今後の取扱いについて津山市と協議を行った結果、預り金の管理を廃止。

その上で立替金取扱規程を作成し、施設会計の立替金による取扱サービスの導入をした。

立替金は、施設会計の範囲で処理するため、誰からも内容を容易に把握できるというメリットがあり、毎月の利用料請求時に決まった口座から引き落としができることから、立替金の明細書も同時に発行し、領収書も毎月利用者または身元引受人に発行できる。よって、立替金取扱サービスを運用することにより、今回のような不祥事は生じないものと考えている。

② キャッシュカードの施設内利用の廃止

今回の不祥事で、被害総額を増大させた一つの原因は、キャッシュカードの無断利用があった。通帳・印鑑・払い出し申込書等の手続きの削減から生じたものと思われるが、預り金の管理には適切でない。ご利用者に説明し、本人による管理が可能であり、かつ小口現金等の充当の為に必要であると意思を示された3名のご利用者を除き、原則廃止した。このことによるご利用者へのサービス低下はない。

③ 現金、通帳、マイナンバーカードの保管方法の変更

ご利用者お一人お一人に小口現金の管理をお願いする観点から、通帳・印鑑を個々に保管する金庫の設置が必要となり、個々の部屋に設置する事も考えたが、自己管理が難しいご利用者も多く、津山市と協議の上、応接室を施設長のみが施錠できる仕様に変更し、個別の80人用ダイヤル式ロッカー金庫を設置した。

当該金庫の施錠には、施設長及び担当職員の立ち合いの下、ご利用者にて施錠を行うようルールを定めた。

④ 高齢者虐待防止に関する改善

この度の事案が発生したこと受け、当会が運営するすべての施設・事業所へ、高齢者・障害者・児童の各分野の虐待防止の指針を遵守するため、緊急の虐待防止研修を実施した。今後も虐待防止研修の回数を増やすことで職員の虐待防止意識を持続させるとともに、内容の把握ができているか、随時レポート提出等により確認する。

また、就業規則へ虐待防止法に抵触した職員に対する罰則を明記する。

(2) 津山市からの改善勧告で示された改善策について

一. 内部管理体制の更なる強化について

上記(1)二の①で示したようにすでにご利用者預り金制度は廃止し、施設会計による立替金を利用する制度に切り替え、次の①～⑤に示すとおり、複数職員の立ち合い・確認による適切な管理体制へと整備している。

- ① 立替金管理者を施設長、立替金担当者を事務担当者（出納職員）、立替金受付者を部屋担当介護職員と定め、複数の職員によって検印を行うなど適正な立替金処理を確認する。
- ② 立替金の出金から利用者の受取に至るまでの過程を記録できる新たな帳票「立替金出金票」、「立替金受領・清算票」を用いて出入金事務を行う体制に変更した。関係帳簿の管理は事務担当者（出納職員）が行う。
- ③ 立替金決裁を行う場合、立替金出金票、立替金受領・清算票、請求書、領収書などの証書類は、立替金管理者の下、確認を徹底する。
- ④ 銀行払い出し印は、関係帳票を確認した上で立替金管理者（施設長）の管理の下で押印する。
- ⑤ 事務担当者（出納職員）は、立替金サービスの請求を翌月に行い、口座引落後、速やかに清算する。清算できていない場合は、翌々月に再請求するなど確実に清算できているか確認する。

また、当該立替金の取扱いについては10月より施行しているが、預り金の不適切な処理が発生した原因の一つとして、定められた規則に沿った運用がなされていないことがあげられことから、立替金取扱規程に沿った運用がなされているか、運用上の支障等が発生していないかなど、次のとおり適宜見直しを図るとともに半年ごとに再評価を行っていくこととする。

適宜見直し

適宜見直し

進化・発展

R6.10月 立替金取扱施行 → R7・4月 立替金取扱再評価 → 半年後再評価 . . .

二. 高齢者虐待防止に関する研修等の実施

当会として「虐待行為ゼロ」を目指すため、次の3つの項目を「虐待ゼロの3本柱」として根付かせていく。

先ず一つめの柱を、「虐待防止研修の強化」とする。上記(1)二の④のとおり、当該不祥事の発生から、直ちにときわ園の他すべての法人内事業所で虐待防止に関する研修を全職員に対し実施し、レポート提出により「身体的虐待」「心理的虐待」「性的虐待」「経済的虐待」「介護・世話の放棄・放任」といった虐待の防止に関する意識の向上を図った。以後も虐待防止研修を継続的に、年4回以上の研修を実施するとともに、座学だけではなく次の項目にも取り組んでいく。

○実践的なトレーニング

職員が具体的な対処方法を体得できるようディスカッション、グループワーク、ロールプレイなどの実践的なトレーニングを取り入れる。

○継続的なフォローアップ

定期的なミーティングや個別の指導など、研修後もフォローアップを行い、職員が習得した知識を日々の業務に適用できているかを確認する。

○フィードバックの活用

研修参加者からのフィードバックを積極的に収集し、研修内容や方法を更新していく。

○目標の明確化

研修ごとに目的と目標を明確にし、参加者に共有する。これにより、研修の重要性を理解し、積極的に参加する意欲を高めることが期待できる。

また、次年度よりアンガーマネジメントに関する外部研修の参加や内部研修の開催、施設長による職員の面談を行い、倫理教育の強化を図っていくこととする。

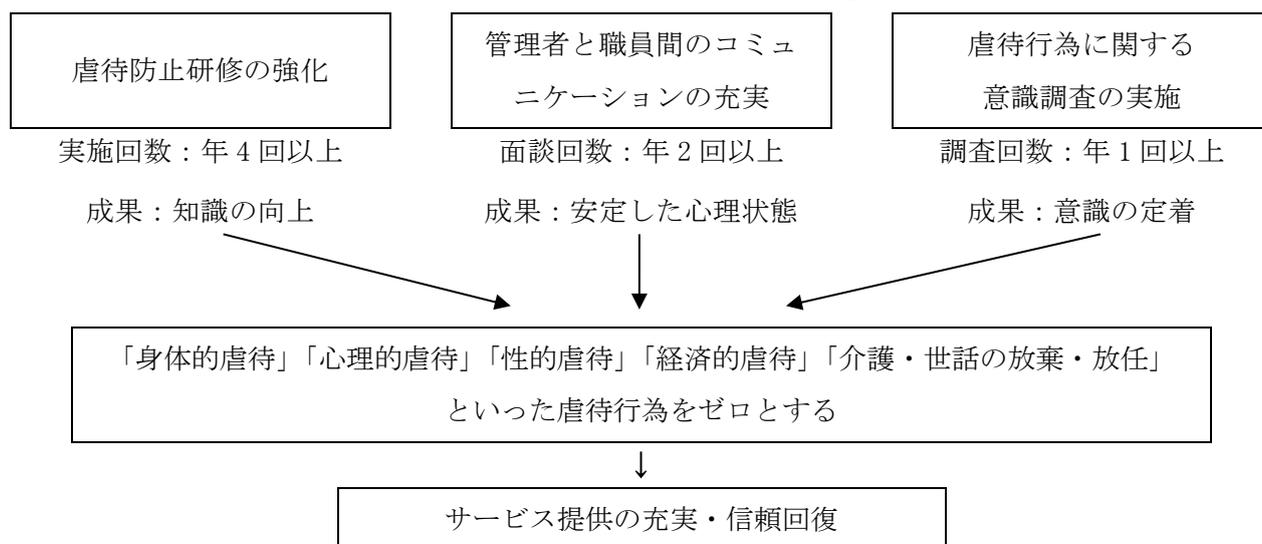
さらに、新規採用職員に対する採用時研修の一環として、虐待防止研修を重点的に実施し、虐待防止の意識を採用時より根付かせていく。

二つめの柱を「管理者と職員間のコミュニケーションの充実」とする。一般に、施設における虐待の発生要因として、職員のストレスや感情コントロールに起因した事案は多く、このことへの対応は必須と捉えている。日ごろの声掛けは当然として、年2回以上の個別面談を行い業務内外に関わらず日頃のストレスや不満を聞き少しでも解決できることで職員も安定して業務に取り組める環境を整備する。また、常に管理者が気にかけてくれることで虐待行為の抑止力となるとも考えられる。

三つめの柱として「虐待行為に関する意識調査の実施」を管理者と職員に対し年1回以上実施する。調査を行い、虐待行為の意識が薄くなるのを防ぐとともに、管理者が職員の行動変化に気づき、また虐待行為が理解されていないことに素早く対応する。

以上、3つの柱について管理者を中心に毎年度実施し、当会の虐待行為ゼロを目指していく。

社会福祉法人江原恵明会の「虐待ゼロの3本柱」(イメージ図)



三. 透明性の確保

令和6年度から、ときわ園においても公認会計士による内部監査を実施することとした。決算財務諸表や月次試算表などについて、専門的見解から審査し事業所の財務リスクや運営リスクを特定、評価することで、リスク管理の強化を図るとともに、事業所の内部統制システムの評価と改善提案により内部統制を改善した。今後、毎年度実施していき、結果について津山市へも報告していく。

また、これまでときわ園における施設運営状況が法人本部に報告がなされないなど、一部閉鎖的な運営が見られたことから、上記(1)二の①、②及び④については、法人内全事

業所で実施及び情報共有し、法人全体でご利用者預り金の廃止及び経済的虐待を含めすべての虐待行為への防止意識を高め、適正な社会福祉運営に努めることとする。

改善策の実施状況については、今後自己評価に加え、ご利用者のニーズ把握や意見聴取のため満足度アンケートを定期的に行い、ご利用者の貴重な意見として施設運営へ反映させるとともに、不適切な対応等の発生状況を確認するフィルターとしても活用する。さらに、当該アンケート結果や対応策については、ご利用者全員が把握できるよう通知または掲示することで、施設運営の透明性を高める。

さらに外部からの公正・中立な第三者機関による専門的・客観的な立場からの評価を受ける第三者評価を受審することで、自分たちでは気づけない細やかな問題点を改善できるため、令和7年度の受審を予定する。

(3) 上記に係る実施計画について

上記(1)二①から③については既に取り組んでいる。また、別添の実施計画案に示すほか、④にある虐待防止研修について次年度以降は外部研修に管理者、職員に積極的に参加させ内部研修を充実させるなど研修開催回数を増やし、また研修に係るレポート提出を継続して実施していく。

就業規則への虐待防止法に抵触した職員に対する罰則事項の追加については、1月予定の理事会の承認と組合への説明を行い、岡山県労働基準監督署への就業規則の変更手続きを速やかに行っていく。

2. 業務改善と信頼回復について

(1) 業務改善による信頼回復について

施設の運営を行う上で、ご利用者が安心・安全に施設内で生活できる環境を整えることは非常に重要であり、これにはご利用者及びご家族から施設への信頼が不可欠だと考えている。ご利用者及びご家族の信頼を回復するためには、業務改善の効果や今後もときわ園で暮らしていきたいという思いを感じていただく必要がある。

これにあたり、上記「1. 再発防止に向けた取組」を誠実に実施しかつ当該取組について、定期的に内部監査を実施する。内部監査は、監察的見地による事務の執行、または会計経理の状況を検査し、その適否を調査するなどの項目の他、ときわ園がより効率的に運営されるよう指導・援助する指導的な機能も果たすべきものであり、関係する職員の育成面も重視しながら、①運営管理面、②経理事務面、③支援内容面の3つの観点から実施する。また、リ

スク管理の面から、問題点の早期発見・把握と、把握した問題を迅速に解決に結びつけるため、組織課題として取り組む組織風土を醸成するよう指導していく。

内部監査の実施については上記「三. 透明性の確保」の中にあるように、公認会計士の下、年1回とし、監査結果を文書で報告する。重大な問題につながる可能性がある場合は、組織として検討し具体的改善策を講じていき、何らかの不適切処理が発見されたときには、担当職員任せにせず、組織的に直ちに適切な処理を行い、再度、内部監査の実施により改善結果を確認していく。

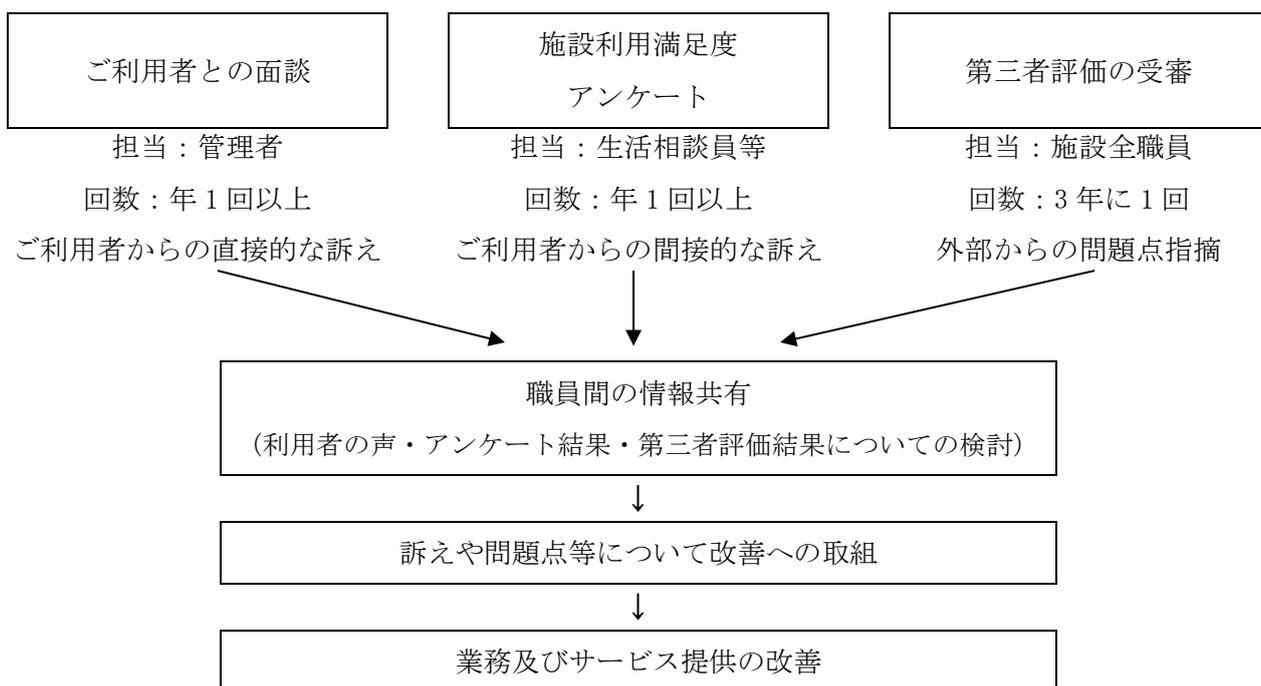
(2) ご利用者へのサービス改善について

ご利用者が安心して快適に過ごせる環境を提供するには、日々のサービスの質を向上させるとともに、倫理教育やコンプライアンス研修を強化し、全職員1人1人が高い倫理観と責任感を持って業務に従事できることも必要と考える。

そのため、「二. 高齢者虐待防止に関する研修等の実施」に記載する高齢者虐待防止に係る研修の他、ご利用者へのサービス提供に関する各種研修（苦情処理、リスクマネジメント、介護技術向上、認知症介護実践等）も重要となる。研修については、回覧で済ますことがないよう複数回同一内容の研修会を開催することとし、全職員が参加できるよう法人内全事業所で取り組み、職員の資質向上に努めていく。管理者は職員の言動に注意し、特に虐待への入り口とされる言葉遣いの変化には細心の注意を払うよう法人として指示しており、また管理者による職員面談を年2回以上設けることとする。

また、管理者は年に1回以上のご利用者との面談を実施、また「三. 透明性の確保」で定めた施設利用満足度アンケートの実施など、ご利用者の意見を反映できる機会を設けていく。管理者はその声を真摯に受け止め、またその声を職員間で情報共有して全職員間で対応していくことで、サービス提供の改善に努めていくとともに、職員への不適切な行為の抑止力として機能させていく。さらに、第三者評価を受審することにより、公正・中立な第三者機関による専門的・客観的な立場からの評価を受けることで、内部からではわかりづらい問題点を発見し、改善していく。

ときわ園 ご利用者へのサービス改善に向けて（イメージ図）



(3) 法令の遵守について

法令の遵守は高齢者施設の運営にあたる基本原則であり、すべての業務活動の基盤として、ただ単に規則を守るだけでなく、倫理的な責任を持つことも含まれる。各職員が高い倫理観を持ち、公正かつ透明性のある業務運営を心がけ、倫理的な判断を行い、利用者の利益を最優先に考えることが求められている。

管理者は、法令遵守の一環として常に最新の情報を職員と共有するよう、全体会議等で発信していく。そのためには、管理者として職場内のコミュニケーションを密に図ることは当然である。また、職員一人ひとりにおいても、法令に対する理解を深める意識を養う。さらに、法人本部や岡山県、津山市の関係当局への連絡も密に行う。これらにより、法令に則った適切なサービス提供を確保するとともに、利用者の権利と安全を守ることが可能となると考えている。

3. 当該事案の詳細報告

(1) 発覚の経緯

令和6年7月22日に、ときわ園の管理者より当会事務長へ、所属する生活相談員（以下「当該職員」という。）のご利用者預り金の入出金について疑義があるとの相談がある。一部利用者の通帳と出納帳との照合により相違点を確認、本部にその旨連絡をした。利用者預り金について、施設長において毎月末に小口現金と出納帳の残高の確認は実施していたが、

証票や通帳の確認は未実施（施設長の当該職員への関係書類の提出指示に対して、当該職員がその履行を未実施）当該職員は、生活相談員でご利用者預り金の担当者であり、担当者は当該職員のみであった。

（２）調査の実施

発覚した当日、理事長よりすべての利用者の預り金を調査するよう指示。調査チームとして、事務長含め３名を調査チームとして任命し内部調査を実施。当該職員への事情聴取に対し、利用者の預り金の不正処理（使途は遊興費）を認める（弁済の意思あり）。

調査の進行により、出納帳の不審な支払記録、一部通帳の不存在、出納帳の金額改ざん等の悪質な行為が常習的な行為と判明した。

８月１５日に弁護士、公認会計士、統括会計責任者（事務長）、会計責任者２名の合計５名による調査委員会を正式に発足、当該職員の不適切な処理があった期間が平成３０年４月から令和６年７月であると判断し、まずは現利用者から調査を開始し、不適切な処理があった期間に退所された方についても調査を行った。

なお不適切な処理の内容は次のとおり判明した。

- ① 出納帳と通帳の入出金額の差異がみられる不備
- ② 出金依頼書と出納帳の差異がみられる不備
- ③ 不明な出納帳の出金等の記録
- ④ 領収証等の裏付け資料の未添付がみられる不備
- ⑤ 業者や病院等からの請求書と出納帳の金額の差異がみられる不備

（３）弁済の状況

調査時の全利用者は７０名のうち５８名が被害者で被害額は２１,５５５,０７４円であった。

不適切な処理があった期間中の退所者で調査対象者が５３名、うちご存命の退所者等は８名で被害額は２,００７,１９３円であった。

上記合計被害額２３,５６２,２６７円は１０月に弁済完了した。

その後、ご存命の退所者の方８名のうち再調査希望が１名、また新たな追加調査等で２名が加わり、被害額６６８,１４０円が判明し１１月に弁済完了した。

また、すでにご逝去された方が４３名でご家族より調査希望があった方は２７名、うち問題なかった方が３名、残り２４名の被害総額は７,３７５,０９２円と判明。弁済にあたっては、相続手続が発生するため、手続が完了次第速やかに弁済していく。

(4) 津山市・岡山県・関連市町村等への対応

- 令和6年8月2日 県に当該不祥事案について経緯や今後の対応予定、改善策を説明
- 8月6日 津山市による経済的虐待についての調査実施
- 8月9～16日 各市町村社会福祉事務所へ当該不祥事案についての説明を実施
- 8月22日 県の特別監査実施（対応：法人本部事務長、ときわ園施設長）
- 8月27日 津山市より津環社高第1953号「訪問調査の結果について（指導）」発令
- 8月28日 津山市より津環社高第1960号「津山市立ときわ園の指定管理に関する指示及び報告の要請」発令
- 9月6日 岡山県及び津山市へ「事前公表に向けた対応方針の報告」提出
- 9月9日 県の第2回特別監査実施（対応：理事長、担当職員、前任施設長）
- 9月11日 当該不祥事案に関する第1回目報告の公表
- 9月12日 県より指第376号「老人福祉施設における利用者預り金の適正な管理等の徹底について」を県内の全高齢者福祉施設に発令
- 11月8日 岡山県及び津山市へ「中間報告書」提出
- 11月12日 当該不祥事案に関する第2回目報告の公表
各市町村社会福祉事務所へも「中間報告書」提出
- 11月18日 岡山県より指第507号「弁明の機会の付与通知書」発令
弁明なしにて回答する
- 12月10日 津山市より津環社高第2831号「津山市立ときわ園の指定管理に関する業務の改善勧告について」発令
- 12月16日 岡山県より岡山県指令指第246号「処分書」発令、公表され新規利用者の受入れ停止6か月の行政処分（2025.1.1～6.30まで）となる
同じく岡山県子ども・福祉部より指第551号「介護保険法に基づく処分について」、美作県民局より美作局第6219号「介護保険法に基づく監査の結果について」が発令
- 12月24日 岡山県及び津山市へ「養護老人ホーム 津山市立ときわ園における不祥事に係る報告書」提出

(5) ご利用者預り金に係る担当職員への対応

令和6年7月26日 理事長、事務長及び施設長同席の下、当該職員と面談実施
利用者の弁済を第一に弁護士等と相談し、民事・刑事及び虐待通報の側面から法人として厳しく対応していく旨伝達する。

8月13日～14日 懲罰委員会にて9月25日付け即日懲戒解雇とする旨提案、決定する

8月20日 理事長より当該職員へ懲戒解雇（9月25日付）発出及び弁済意思について再度確認し、当該職員の同意を得る（返済念書取り交わし済み）

9月25日 懲戒解雇通知書を当該職員へ渡し、懲戒解雇

(6) その他

8月21日 津山警察署へ訪問し当該事案について、経緯や改善策を伝達済である。

また、岡山県や津山市には調査進捗状況及び改善対策（立替金取扱規程及び虐待防止・身体拘束廃止マニュアルを送付など）について随時報告を行っている。

4. 被害額の確定の報告

「3（3）弁済の状況」で報告したとおり、現ご利用者及びご存命の退所者の被害者に係る被害額については、以下の表のとおり確定のうえで、全額弁済を行った。

また、退所者の方で、既にご逝去された方のご遺族に対して調査を行っており、被害総額は7,375,092円と判明した。今後、順次相続手続きが整い次第、速やかにご遺族へ弁済し、その状況についても遺漏なく市に報告を行っていく。

区分	人数	摘要	被害額
現ご利用者	58名	金額確定 弁済済み	¥21,555,074-

退所された方	53名		
（うち、存命等）	10名	金額確定 弁済済み	¥2,675,333-
（うち、逝去された方で調査依頼あり） 被害にあわれた方	24名	金額確定	¥7,375,092-
（うち、逝去された方で調査依頼あり） 問題がなかった方	3名	—	—
（うち、逝去された方で調査不要の方）	16名	—	—
合計	111名	被害総額	¥31,605,499-

5. 被害者への対応方針の報告

「4. 被害額の確定の報告」のとおり、現ご利用者及び退所されご存命の方等については、示談書を取り交わし、直接弁済した。

すでにご逝去された方については、ご家族の協力の下、司法書士により金融機関入出金取引履歴が発行され弁済金額は確定しているものの、相続手続きの相関図等が必要なため、相続関係が確認され次第、順次同意書を取り交わし、弁済を行っていく。

また、連絡が取れた遺族のうち、16名の法定相続者から調査不要との連絡があり、調査不要同意書の送付を依頼している。

実施計画案

		R6.10～	R7.1	R7.3	R7.6	R7.9	R7.12	R8.3
金銭管理方法 の変更	預り金	預り金の廃止		現状確認				
	立替金	規則の作成			再評価		規則の見直し	
		運営開始			再評価			
	キャッシュカードの廃止	原則廃止			再評価			
貴重品の管理 方法変更	個別ダイヤル 式金庫設置			再評価				
虐待の防止	虐待防止研修	研修の実施		研修の実施	研修の実施		研修の実施	研修の実施
	新人研修			研修の実施				
	職員面談		面談の実施			面談の実施		
	意識調査		意識調査				意識調査	
	アンガーマネジメント			研修の実施				研修の実施
透明性の確保	利用者アンケート		調査実施	調査結果公表			調査実施	調査結果公表
	第三者評価		評価機関決定			評価の準備		評価の実施
	内部監査		監査の実施	監査結果反映			監査の実施	監査結果反映
	就業規則改正		罰則を明記					
その他	サービス向上研修			研修の実施	研修の実施		研修の実施	