

介護事業者の事故対応

「職員による虐待」という匿名の告発への対応

—録音した暴言を公表する用意がある—

■告発者を調べたが特定できない

ある日、ある介護付き有料老人ホーム事業者のホームページの「お問い合わせメール」を通じて、匿名のクレームが送られてきました。(ある職員の)利用者に対する5件の暴言が直接話法でリアルにしかも長文で記述されており、告発者は「この職員の暴言は虐待に該当する、すぐに改善を要望する」として、改善要求をしています。メールの終わりには「証拠があるので公表する用意がある」と記されていました。発信者は山田花子とありますが、家族に該当者はいないことから明らかに偽名です。

本社のスタッフはすぐ上司に報告し、上司は担当役員に報告、すぐに対応策を検討することになりました。担当役員は、まず、この告発者が誰であるかを調べるよう本社スタッフと施設長に指示をしましたが、発信者を特定することは不可能でした。また、施設長に対しても「該当するような家族に心当たりがないか？」と尋ねましたが、「日頃から要求の高い家族はいるが、わからない」という状況でした。また、名指しで暴言を告発された職員への聞き取り調査も行いましたが、本人は頑強に否定し、告発者も事実も不明確でした。

半月ほど調査を尽くしましたが、虐待の事実も特定できないため、「匿名の告発では対応のしようがない」として、そのままになりました。1ヶ月後、ある家族から市役所に匿名の虐待通報があり、さらに録音された暴言も提出されるという事態になりました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

告発内容が事実であると判断し改善の対応をすべき

[事例から学ぶ対応のポイント]

■告発者の特定や本人の調査には大きな意味はない

本事例では、匿名の告発メールの発信者を調査したり、告発された職員の聞き取り調査などに時間を費やしていますが、このケースではこの対応の重要度は高くありません。心当たりの家族がいても告発者かどうか確認する訳にはいきませんし、職員に告発内容を確認しても、本人が否定すればそれ以上の対応は不可能だからです。問題は、匿名の発信者が指摘する職員の暴言に対する改善要求に、どのように対応すれば良いかなのです。対応を誤れば、暴言の録音を公表されるかもしれませんし、老人ホーム紹介会社のサイトに書き込まれれば、それが発端となり経営危機となるかもしれません。



■告発内容が事実かどうか判断する

この匿名のクレームへの対応で重要なことは、この告発クレームが事実かどうかを経営者が判断することです。事実である可能性が高いと判断すれば、改善の対応をしなくてはなりませんし、事実でない判断すれば一切の対応は不要で無視すれば良いのです。

本事例の場合、暴言が直接話法でリアルにしかも長文で書かれていますから、「録音した音声を元に書かれており告発内容は事実である」と判断して良いでしょう。事実と判断すれば告発された本人が否定しても、事実であるという前提で改善の対応をしなければなりません。ただ、証拠がありませんから本人を懲戒処分したり、虐待通報する訳にはいきません。では、どのように対応したら良いのでしょうか？

■具体的な改善の対応

職員本人には、「あなたが虐待に該当する暴言を吐いた」という匿名のクレームがあり、会社としては事実であると判断しました。証拠がある訳ではないので一切処分はありません」と話します。できれば職員に不利益がないように配置転換をした上で、施設の掲示板に謝罪文を貼り出します。謝罪文は次のような趣旨で作成します。

- ・職員の言動が不適切であるのご家族からのご指摘を頂戴した旨、それに対する謝罪
- ・施設として改善策を講じたことの報告

たとえ匿名のクレームでも、できる限り対応したことが伝わるように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 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882