

介護事業者の事故対応

虐待の疑いをかけられ聞き取り調査をしたが苦情申立に

— 職員の聞き取り調査に意味はあるか？ —

■ どの調査をしたら良いのか？

Hさんはほとんど寝たきりで自発動作が少ない要介護5の特養入所者です。ある日、家族が面会に来て目の下に内出血があるのを発見しました。家族から「職員による虐待かもしれない。調査して欲しい」と言われました。施設長は、Hさんの介護の関わる職員に聞き取り調査をするよう主任に指示しました。主任は指示通り、6人の職員を1人1人個別に相談室に呼んで、話をしました。

主任は職員に対して「Hさんの目の下にアザがあり、娘さんが虐待ではないかと話がありました。心当たりはありませんか？」と問いかけました。6人の職員全員が「心当たりがない」と答えました。主任は施設長に報告し、施設長が家族に調査結果を説明すると、「アザは付いているのだから誰かがやったに違いない、もっと真剣に調べて下さい」と言います。今度は施設長自ら「誰かが顔にアザを付けたと言っているが心当たりがないか？」と問い詰めました。今回も職員は全員「心当たりがない」と答え、仕方なく施設長は「再度調査をしたが分からない」と家族に説明しました。家族は市に虐待通報し、市は施設に対して「虐待の有無について調査し報告するように」と言ってきました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

どのようにすれば目の下に内出血のアザができるのかを調べる

■ 職員の虐待の有無より施設の対応を問われている

虐待の嫌疑の訴えがあった時、なぜ施設では職員に聞き取り調査をするのでしょうか？聞き取り調査をしても何も明らかになるとは思えず、この調査に意味はないのです。家族もそんなことは承知しており、施設のこの対応に対して不満を持つのではないのでしょうか。では、どのような調査をしてどのように家族に説明すれば良いのでしょうか？

施設は独自に調査して虐待の有無について判断を示さなければなりません。「私共管理者が直接調査を行った結果、職員による虐待行為はないと判断しました。これが調査報告書です」と施設管理者としての結論を出すのです。では、どのような調査を行い、どのように虐待の有無について判断したら良いのでしょうか？具体的には、どのようなケースにあたるのかを検証します。



【想定されるケース】

- ・故意に傷つける目的で暴行し受傷させた(虐待)
- ・虐待の意図はなく乱暴な介助によって受傷させた(虐待?)
- ・危険な介助方法で介助して受傷させた
- ・介助中の介助ミスによって受傷させた
- ・介助中の不可抗力的な偶発事故で受傷させた

このように、虐待か否かという調査ではなく、判明している事実からどのような原因でどのように受傷したのかを、検証して推定するという作業が必要になるのです。「職員による虐待ではない」という判断を示したとしても「このようにして起きた事故であると推論しています」という検証による明確な根拠があれば、家族の納得につながるのです。

■ 虐待の可能性を検証して判断する

虐待の可能性については、過去の虐待の事例に照らして判断すると良いでしょう。多くの虐待事例では、見えにくい部分の皮膚を傷つけるケースが最も多く、顔面を受傷させるのは認知症利用者の対応でカッと叩いて殴るようなケースと考えられます。そうなると、本事例は虐待より事故の可能性が高いと言えます。

もし仮に、介助中の事故の可能性が極めて低く、過去の虐待行為の類型にピッタリ合致するのであれば、証拠が一切無くても虐待行為の可能性が高いと結論を出さざるを得ません。たくさんの利用者の足の裏に、不自然な切り傷が発見された場合などがこのケースに該当します。本事例の場合、パッド交換の介助を実際にやってみたところ、側臥位にしてお尻側のパッドを交換している場面で利用者の顔がベッド柵にぶつかることが分かりました。職員はパッド交換中、手前の利用者の頭の位置が全く目に入っていなかったことがわかりました。

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 SEMPOビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882