

介護事業者の事故対応

認知症利用者に対する職員の不適切な行為への対応

－利用者に向かって言わなければ暴言は虐待ではない？－

■後ろを向いて暴言を吐く

介護職のKさんがデイルームでオヤツの介助をしている時、認知症の男性利用者Aさんがテーブルの雑誌を3mほど離れた床に投げました。KさんはAさんに「ダメだよ、本を投げちゃ」と言いながら拾って来てAさんのテーブルに置きました。するとAさんは、すぐに同じ場所に雑誌を再び投げました。Kさんは再度拾って来てテーブルに置きます。3回ほどこれを繰り返した後、職員のKさんは拾って来た雑誌をAさんに向かって投げ返し、後ろを向いて「てめえ、いい加減にしろよ」と小声でつぶやきました。近くでこれを聞いていた主任が「ねえ、K君。今なんて言ったの？」と質問するとKさんは、「利用者に向かって言ったのではありませんから、虐待ではありません。独り言です」と言いました。

Kさんは採用された当時から、認知症の利用者に対して乱暴な言葉を使うような場面があったため、主任はその都度指導していました。主任は施設長に暴言の件を報告しましたが、施設長は「利用者に向かって言ったのでなければ問題はないだろう」と言って済ませました。ところが、その1カ月後、KさんはAさんに向かって暴力を振るうといった虐待事件を起こしました。どのように対応すれば良かったのでしょうか？

介護職員として不適切な言動は指導報告書を提出

[事例から学ぶ対応のポイント]

■介護職員としての適性を著しく欠く職員

Mさんは、自分の気に入らないことがあるとすぐ態度に現れるといった、自己コントロールが難しい職員です。さらに攻撃的ですぐに人に危害を加えるような性格であれば、介護職員としての資質が欠けている人物であるともいえます。通常このような介護職員としてふさわしくないとされる人材は、採用試験によって選別できれば問題ありません。

また、採用後に適性が欠けていることが判明すれば、試用期間中に解雇することも検討できます。ところが、介護現場では人材不足が深刻なために、適性を欠く職員の不適切な行為をそのまま指導もせずに見過ごされている現状があります。では、採用して試用期間を経過してしまった職員に「著しく不適切な言動」があった時は、どのように対応したら良いのでしょうか？

不適切な言動というだけでは懲戒事由には該当しないため、改善指導をするという対応にならざるをえません。しかし、懲戒事由に当たらない行為でも、事故や虐待につながる可能性があるため、より厳しく対応しなければなりません。

■指導報告書を法人に提出し検討

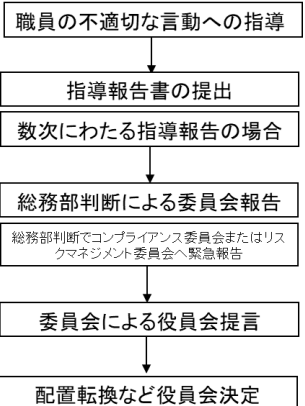
ある社会福祉法人では、職員として不適切な言動があった場合、主任が厳しく指導し指導報告書を提出するルールになっています。指導報告書は施設管理者だけでなく、必ず法人本部にも提出する仕組みにしています。法人本部では、たびたび指導報告書が提出されたり、不適切な言動が限度を超えるような場合は、役員会に報告して職員の処遇を検討することになります。利用者の虐待や事故を未然に防ぐために導入した仕組みです。

指導報告書が必要な職員の不適切行為とは、直接就業規則違反には該当しないものの、その恐れがある場合もしくは、事故・虐待と利用者や家族のクレームにつながる次のような行為を言う。

- ①虐待や利用者の事故につながる可能性がある言動
- ②職場のモラルを低下させる言動
- ③法人の社会的信用の失墜につながる言動やSNS書き込み



不適切な言動への対応の仕組み



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・佐伯
 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 SEMPOSTビル
 電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882