

## 介護職員の不適切な言動が家族クレームに

### ■ 賠償しなければ訴訟を起こすと言う次女

Jさんは特養に入所している認知症が重い利用者です。身体の障害は重くありませんが、在宅時から暴言や暴力などのBPSDが強く対応が難しい利用者です。特に、大声で長時間繰り返す暴言に対しては、介護職員も冷静さを失いそうになることがしばしばありました。

ある日、デイルームでJさんがテーブルの上の雑誌を床に投げ飛ばしました。これを見ていた介護職員が、雑誌を拾ってテーブルに戻しました。するとJさんはもう一度同じように雑誌を投げます。少しムツとしながら介護職員がこれを取りに行き、テーブルに戻します。このやり取りが3回続いた後、介護職員がJさんに聞こえないように後ろを向いて「てめえ、覚えてろよ」と言い、雑誌をテーブルにバシッと強く叩きつけました。たまたま運悪く面会に来ていた別の利用者の家族が、近くでこのやり取りを聞いていてリーダーに報告しました。報告を受けたリーダーが介護職員を呼んで注意すると、「本人に向かって言った訳じゃないから、逆多ではない」と発言しました。リーダーが言い返せないでいると、近くで聞いていた家族は「言っていることと悪いことがある。介護職員にあるまじき言動」と今度は施設長に猛烈に抗議してきました。

## リーダーは現場で指導し管理者に報告書を提出

### ■ 憂さ晴らしの暴言は職場に伝染する

介護職員は、後ろを向いて捨て台詞のように汚い言葉で反抗し、憂さ晴らしをして何とか自分の気持ちを静めようとしたのでしょうか。このような場面ではどんな職員でも大きなストレスを感じます。しかし、相手に聞こえなくても汚い言葉で鬱憤を晴らすような行為は絶対に許してはいけません。なぜなら、汚い言葉は口にするだけでその人のモラルを下げると同時に、このような“秘密の憂さ晴らし”は必ず職場で伝染するからです。被害者意識を共有して憂さ晴らしが始まると、職場で不適切な言動が蔓延り、「不適切ケア→虐待」という土壌が出来上がります。では、このように「虐待ではない」と主張されたら、リーダーはどのように対応したら良いのでしょうか？



### ■ 職員の不適切な言動に対して厳しく指導する

職場のモラル低下を防ぐためには、職場のリーダーであるリーダーの毅然とした指導が欠かせません。リーダーは次のように指導すべきでした。「たとえ相手に聞こえなくても、介護職員として言うてはいけない言葉なのです。他の入居者や職員が聞いたら虐待と受け取ります」と。そして、このような職場のモラルを損なうような職員の言動は、指導報告書として管理者に報告することを本人に知らせる必要があります。職場は自分だけが仕事をする場ではありません。多くの職員が働いているのですから、他の職員のモラルを下げる言動は厳しく正されることを、きちんと認識させる必要があります。

### ■ 不適切な言動の管理者への指導報告

リーダーが不適切な言動に対して指導した時は、必ず指導報告書を管理者に提出するようにします。管理者はこれらの指導報告書が何度も上がってくるようであれば、介護職員としての適性が低いと判断して、配置転換なども検討しなければなりません。ある法人では、不適切な言動の指導報告書を法人本部まで報告させて、法人主導で人事介入するようにしています。現場の管理者はいつも職員配置のやりくりで困っており、不適性人材への厳正な対応が取りにくいからです。施設のモラルを高く維持するためには、組織で仕組みを作って対応す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・窪田 TEL 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 山田滋

担当課・支社 代理店