

「Mに“はたかれた”」と職員を名指して訴える利用者

■利用者本人から虐待の訴えがあったら

ある特養で虐待(疑い)事件が起きました。軽度認知症の女性利用者Sさんが「Mにはたかれた、見ろ、はたかれた跡や」と顎を示して、職員を名指して主任に訴えてきたのです。確かに顎に少し赤みがあった跡らしきものがあります。M職員は日頃から言葉遣いに問題があったこともあり、主任はすぐに施設長に相談しました。施設長はすぐにM職員を呼んで「あなたに“はたかれた”と言っている。顎に跡も付いている。本当にSさんに手を上げたのか？」と直接問いました。M職員は即座に「虐待なんてする訳がありません。Sさんは認知症があり、自分でぶつけたのを勘違いしているんです」と否定しました。

施設長と主任と看護師で対応を相談していると、面会に来た娘さんがSさんの訴えを聞き、施設長に面会を求めてきました。施設長が「今職員に事情を聴いていますので、少しお待ちください」と伝えると、「明らかな虐待だ！警察に行く」と騒ぎが大きくなりました。

虐待の訴えに対する対応手順はあらかじめ決めておく

■迅速な事実確認

まずは迅速に事実確認を行わなければなりません。訴えがあった時点で、施設長と主任で利用者・職員の双方から詳しく事実を確認し家族に連絡します。対応を急がないと本人が家族に訴え、家族は施設からの報告よりも本人の訴えを先に聞くことになり「なぜすぐに家族に報告しないのか？隠そうとしているのだろう」と隠ぺい工作を疑うことも考えられます。



次に利用者と職員双方から事情を聴き記録したら、家族に記録を示して、施設としての対応方針を説明します。虐待の疑いへの対応で最も重要なポイントは、この施設の対応方針をていねいに説明することです。施設の対応方針を家族が納得すれば、施設側のペースで調査を行うことができますが、家族が役所や警察に連絡してしまうと調査も難しくなります。

■施設の対応方針を説明

施設の対応方針は次のように説明します。

- ・利用者、職員双方から起こった事実を聴き取り記録する。
- ・他の職員や利用者などから目撃情報などを聴き取り記録する。
- ・利用者と職員の聴取記録からその信ぴょう性について家族と協議する。
- ・利用者の被害事実の可能性が高いと判断すれば、事故と虐待の両面から調査を行う。
(「職員の手がぶつかった」などの事故を、利用者が勘違いするケースは良くあります)
- ・調査の期間は3日～5日程度として家族に伝え、施設の判断を伝えることを約束する。
- ・調査から虐待の可能性が高いと判断されれば、施設から役所と警察に虐待通報する。
- ・虐待の事実が判明した時は、職員の懲戒処分を行い家族に説明する。
- ・利用者の不安や恐怖感などに配慮し、該当職員は即時職場から離脱させる。
- ・家族はいつでも虐待通報や刑事告訴などができることを説明しておく。

このように、施設は公明正大な対応を行うことを説明し、虐待の有無について施設の最終判断を伝えることが重要です。職員本人には、虐待の疑いがかかっていることを説明し、調査期間中は自宅待機を命じます。職員による虐待の可能性が高いと判断して虐待通報した場合でも、職員の懲戒処分は慎重に行わ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 050-3462-6444

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店