

「職員による虐待」という匿名の告発クレーム

- 証拠があるので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、社会福祉法人のホームページの「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。ある障害者施設の職員を名指しで、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として、その改善を要求していました。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ので明らかに偽名のように見えます。

法人本部では理事長に報告し、対応策を検討することになりました。理事長はすぐに告発者が誰かを調べるようスタッフに指示をしました。スタッフは、メールアドレスを調べましたが発信者を特定できませんでした。また、施設長にも調査するよう指示しましたが、施設長も「該当するような家族に心当たりがない」と回答しました。名指しで暴言を告発された職員への聞き取り調査も行われましたが、本人は頑強に否定しました。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、「相手が誰か分からない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ヶ月後にある家族から市役所に匿名の虐待通報があり、録音された暴言も提出されました。

告発内容が事実であると判断し改善の対応をすべき

■ 告発者の特定や本人の調査に意味はない

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、この対応に意味はありません。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、匿名の発信者の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るなど、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」のみ判断する

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といえるでしょう。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て、「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くてはなりません。証拠がありませんから本人を懲戒処分をしたり、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」と伝えます。できれば職員の不利益がないように配置転換した上で、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すると良いでしょう。「職員の言動が不適切であるのご家族からのご指摘をいただきました」という旨の謝罪と「施設として改善の対応を行いましたことを、ここに報告させていただきます」と掲示することで、みえない告発者にも法人が対応をした、ということ伝えることも必要だと考えます。

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 森田・山口

TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店