

事例から学ぶ

## 介護事業者の事故対応

## 虐待事件の翌日に依願退職、「なぜ辞めさせたのか？」

－退職願を拒否できるか？－

## ■虐待を行った職員への事情聴取ができない

特別養護老人ホームの職員Bは、ちょっとしたことですぐに腹を立てるため、心配の多い職員でした。ある時、服薬介助で薬を飲もうとしない認知症の利用者に手を焼いていました。やっと服薬させたと思ったら薬をペッと吐き出されてしまったことで、カッとなったBはその場で利用者の頬を叩いてしまいました。驚いた周囲の職員がBを押さえて、叩かれて怯える利用者を居室に連れてきました。

駆けつけて来た主任と施設長に対してBは「すみません、カッとしちゃってつい手が・・・」と言いました。周囲の利用者が怖がっていたこともあり、施設長はBに自宅待機を命じ、市への報告や被害者への家族連絡などに追われました。ところが、翌朝Bから電話で「退職する」と連絡があり、すぐに退職届が郵送されてきました。施設長は「事情聴取をしなければ市に報告ができない」と本部に相談しましたが、「退職は拒否できない」という返事でした。その後、本人が電話番号を変えたため連絡も取れなくなり、本人聴取なしで報告書を提出しました。市から「これでは原因が分からない」と再度調査するよう求められました。本人からの謝罪を求める家族からも「なぜ辞めさせたのか？」とクレームになりました。

## 虐待事故発生直後に徹底した事情聴取を行う

## ■依願退職の拒否または保留は可能か？

虐待行為を行った職員から退職の申し出があった時、施設長は退職届の受理を拒否または保留できないか本部に相談しました。懲戒に該当するような事案が発生した直後であれば、退職届受理を拒否または保留すべき、と考えたからです。

本部では社会保険労務士に相談しましたが、「退職届を提出されたら拒否したり保留にすることはできない」と回答がありました。本人を呼び出すことも検討しましたが、本部からは無理な呼び出しは人権問題になる可能性があるので控えるように、と念を押されてしまいました。

## ■虐待事故直後に徹底した事情聴取

虐待事故が起これば、徹底した調査の上、行政や家族に対して虐待の原因や再発防止策など報告が必要になります。調査には本人への事情聴取が欠かせませんし、事故状況や虐待の原因を解明するには、本人がどのような精神状態であったかなどの情報は欠かせません。つまり、本人への調査なしに、虐待事件の調査はできないことになります。では、どうしたら良いのでしょうか？虐待事故が起きたら、本人を施設の会議室などに留め置き、何時間かかっても徹底した事情聴取を行わなければなりません。虐待事故の本人聴取は多岐にわたるため、あらかじめ聴取項目を整理しておく必要があります。



## ■虐待事故直後の事情聴取の内容

【虐待行為の事実について】

「虐待行為は事実か？」「虐待行為の態様」「過去の虐待行為の有無？」「虐待行為に至った引き金（きっかけ）」

「虐待行為についてどう思うか？」等

【虐待行為の原因について】

「虐待が犯罪だと知っていたか？」「利用者への対応について不得意な面があったか？」「当日のあなたの体調は？」「どうすれば虐待行為を避けられたか？」「施設の業務手順や職場環境に虐待の原因はあったか？」「特別なストレスはあったか？」等

【施設の業務運営について】

「虐待防止の研修は効果があったか？」「業務運営に不満はあったか？」「他の職員との人間関係は良好か？」等

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